



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 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN
PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA
SESIÓN ORDINARIA DEL DIA 24 DE ABRIL DE 2024**

En la Sala de Comissions II del pati B, 2n pis de l'edifici de l'Antiga Fàbrica de Tabacs en C/Ameu de Savoia 11, sent les 9 hores 20 minuts del dia 24 d'abril de 2024, davall la presidència del Sr. Juan Carlos Caballero Montañés es va reunir en sessió ordinària, la Comissió Permanent Especial de Suggeriments i Reclamacions, a la qual assistixen els seus components: el Sr. Carlos Luis Mundina Gómez, la Sra. Elisa Valía Cotanda, la Sra. Papi Robles Galindo en substitució de la Sra. Gloria Tello Company, el Sr. Sergi Campillo Fernández en substitució del Sr. Pere Fuset i Tortosa i Sra. Cecilia Herrero Camilleri; actua com a secretari, el Sr. Hilario Llavador Cisternes, secretari general i del Ple.

Excusa l'assistència la Sra. Rocío Gil Uncio.

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
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



1	RESULTAT / RESULTADO: APROVAT / APROBADO	
ASSUMPTE / ASUNTO: Aprovació, si es el cas, de l'acta de la sessió anterior de data 20 de març de 2024. <i>Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior de fecha 20 de marzo de 2024.</i>		
2	RESULTAT / RESULTADO: QUEDAR ASSABENTAT / QUEDAR ENTERADO	
EXPEDIENT / EXPEDIENTE: E-00911-2024-000486-00		PROP. NÚM.: 1
ASSUMPTE / ASUNTO: OFICINA SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS. Donar compte de l'informe mensual que comprèn des de l'1 al 29 de febrer de 2024 de l'Oficina de Suggeriments, Queixes i Reclamacions i Relacions amb el Defensor del Poble i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. <i>OFICINA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES. Dar cuenta del informe mensual que comprende desde el 1 al 29 de febrero de 2024 de la Oficina de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones y Relaciones con el Defensor del Pueblo y el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.</i>		

La Comissió queda assabentada de l'informe mensual que comprèn des de l'1 al 29 de febrer de 2024, de l'Oficina de Suggeriment, Queixes i Reclamacions i Relacions amb el Defensor del Poble i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, que es transcriu a continuació:

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

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

Es dona compte a la Comissió de les actuacions realitzades per part de l'Oficina de Suggeriments, Queixes i Reclamacions i Relacions amb el Defensor del Pueblo i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, durant el període de l'1 al 29 de febrer de 2024. S'adjunta documentació."

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024 2

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 29 DE FEBRERO DE 2024



COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024 3

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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

Período del 1 al 29 de febrero de 2024

ÍNDICE DEL INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

1. TABLA DE PETICIONES SEGÚN TIPO.

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

- a) Queja o Reclamación: puesta en conocimiento de la Administración municipal de las deficiencias o incorrecto funcionamiento de un servicio municipal y que tengan por objeto la corrección de la misma.
- b) Sugerencias: cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación de un servicio de competencia municipal.
- c) Escritos del Síndic de Greuges.
- d) Escritos del Defensor del Pueblo.
- e) Otras. Tipo residual por si existieran instancias indeterminadas.

En el periodo **del 1 al 29 de febrero de 2024**, se han recibido un total de **1.251 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/02/2023 a 28/02/2023).

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

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

Existen cuatro posibles canales de entrada de los escritos:

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

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024 4

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Comparativa con el ejercicio anterior (1/02/2023 a 28/02/2023).

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

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

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

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

Muestra el total de los envíos a los servicios durante el mes de febrero, 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.

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 **351 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 196 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 135 traslados y la Delegación de Espacio Público 13, la Delegación de Prevención y Extinción de incendios con 6 traslados y la Delegación de Comercio y Mercados 1 traslado.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **174 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 101 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 51, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 16 y la de Delegación de Vivienda 6 traslados.

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024 5

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Igualmente, El **Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **169 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 137 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 30 y la Delegación de Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 2.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **119 traslados**, siendo 116 de la Delegación de Parques y Jardines, 2 de la Delegación de Playas y 1 de la de Devesa-Albufera.

-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 Área de Urbanismo y Licencias**, con **18 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades ha recibido 16 peticiones de informes, y la Delegación de Planificación y Gestión Urbana que ha recibido 2 peticiones.

El **Área de Seguridad y Movilidad** con **12 peticiones de informe** siendo todas ellas de la Delegación de Policía Local.

Igualmente, El **Área de Hacienda y Participación** con **10 peticiones de informe**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Hacienda y Presupuestos que ha recibido 4 peticiones, la Delegación de Transparencia, Información y Defensa de la Ciudadanía que ha recibido 4 peticiones y La Delegación de Pedanías, Participación y Acción que ha recibido 2 peticiones.

El **Área de Alcaldía** con **8 peticiones de informe**, todas ellas de Alcaldía.

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:

- AUMSA (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Limpieza y Recogida de Residuos (ha contestado 3 de 4 solicitudes).
- Policía Local (ha contestado 10 de 12 solicitudes).

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

- Secretaría General y del Pleno.
- Gestión Tributaria Integral GTI
- Tesorería.
- Descentralización y Participación Ciudadana.
- O.A. Fundación Deportiva Municipal.
- Central del Procedimiento Sancionador.
- Patrimonio.
- Disciplina Urbanística.

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024 6

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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

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

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

- Servicios Prestados en vía pública (180)
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (155)
- Vía pública reparación de deficiencias (151)
- Servicios de limpieza en vía pública (142)
- Discrepancias con actuaciones municipales (113)
- Contaminación Acústica (88)
- Servicios de jardinería (87)

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 Policía Local (122)
- Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia (74)
- Parques y jardines deficiencias (64)
- Bache en calzada (59)
- Tráfico rodado (52)
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondientes (46)
- Deficiente limpieza en la vía pública (45)
- Tardanza en resolución de expedientes (43)

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:

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 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



- Camins al Grau (103)
- Quatre Carreres (95)
- Extramurs (83)
- Ciutat Vella (69)
- Poblat Marítims (64)
- L'Eixample (60)
- Campanar (58)
- Patraix (57)

11. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO Y BARRIO

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

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

- La Creu del Grau (Camins al Grau) con 61 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 47 peticiones.
- Russafa (L'Eixample) con 40 peticiones.
- Arrancapins (Extramurs) con 39 peticiones.
- Benimàmet (Pobls de l'Oest) con 31 peticiones.
- Mestalla (El Pla del Real) con 30 peticiones.

ANEXO

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

Enero	1.254
Febrero	1.251

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 periodo 1/02/2024 a 29/02/2024. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024 8

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



FEBRERO

Registradas por:

APP	937
WEB	2228

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	187
Ser. Jardineria - Res.APP	103
Ser. Jardineria - Desde Web	105
Ser. Jardineria - Res.Web	55
Ser. Movilidad - Desde APP	72
Ser. Movilidad - Res.APP	31
Ser. Movilidad - Desde Web	29
Ser. Movilidad - Res.Web	11
Ser. Sanidad - Desde APP	13
Ser. Sanidad - Res.APP	13
Ser. Sanidad - Desde Web	19
Ser. Sanidad - Res.Web	18
Ser. Alumbrado - Desde APP	83
Ser. Alumbrado - Res.APP	73
Ser. Alumbrado - Desde Web	58
Ser. Alumbrado - Res.Web	45
Ser. Limpieza - Desde APP	330
Ser. Limpieza - Res.APP	212
Ser. Limpieza - Desde Web	2001
Ser. Limpieza - Res.Web	1333
Por email - Desde APP	252
Por email - Desde Web	16
Teléfono 010 - Desde APP	0
Teléfono 010 - Res.APP	0
Teléfono 010 - Desde Web	0
Teléfono 010 - Res.Web	0
Otros - Desde APP	0
Otros - Res.APP	0
Otros - Desde Web	0
Otros - Res.Web	0

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	1
Recogida de enseres - Res.APP	1
Recogida de enseres - Desde Web	1900
Recogida de enseres - Res.Web	1265

Total	3165
Resueltas	1894

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 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024 9

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/02/2024 al 29/02/2024

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	192	209	-8,13%
Sugerencia	982	796	23,37%
Síndic	61	55	10,91%
Defensor	9	3	200,00%
Otras	7	3	133,33%
Total:	1.251	1.066	17,35%

Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	25	23	8,70%
Recomendación/Sugerencia	9	13	-30,77%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	27	19	42,11%
Defensor			
Inicio	3	0	-
Recomendación/Sugerencia	1	0	-
Otros (cierres, requerimientos, ...)	5	3	66,67%

2. Peticiones según Canal de Entrada

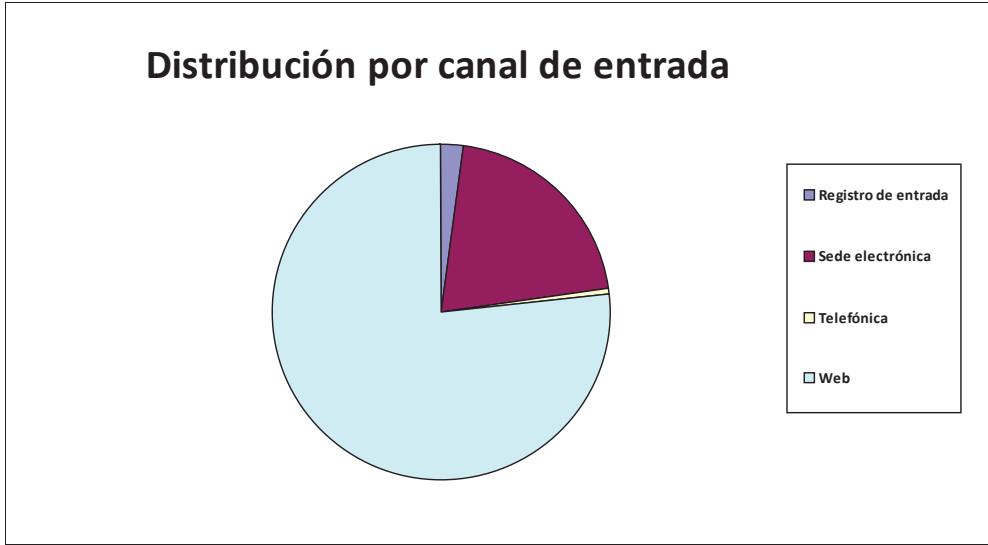
	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	29	40	-27,50%
Sede electrónica	257	238	7,98%
Telefónica	5	4	25,00%
Web	960	784	22,45%
Total:	1.251	1.066	17,35%

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: zBoo brd9 pcy JqQ BcrY C1bO fOw=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)



3. Peticiones del periodo por meses

Febrero	1.251
---------------	-------

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Febrero	1.313	1236	77	73 (94,8%)

Signat electrònicament per:

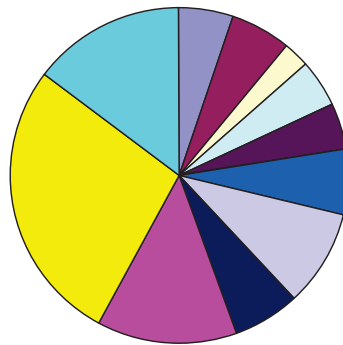
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	70	62	8	8 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL	77	71	6	6 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	32	26	6	6 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES	59	57	2	2 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN	58	48	10	10 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	82	79	3	2 (66,7%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	121	119	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS	85	79	6	6 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	173	169	4	3 (75,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	363	351	12	10 (83,3%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	192	174	18	18 (100,0%)
Total de Envíos	1.313	1236	77	73 (94,8%)

Distribución por Áreas



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

6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	61	53	8	8 (100,0%)
COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS	1	1	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



INNOVACIÓ, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	7	7	0	0 (-)
TURISMO	1	1	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES	76	70	6	6 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS C	28	22	6	6 (100,0%)
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓ	3	3	0	0 (-)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES	27	27	0	0 (-)
MAYORES	5	4	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO	27	26	1	1 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓ				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	28	24	4	4 (100,0%)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓ Y ACCIÓ VECINAL	14	12	2	2 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓ Y DEFENSA DE L	16	12	4	4 (100,0%)
OCUPACIÓ, FORMACIÓ Y EMPRENDIMIENTO				
OCUPACIÓ Y FORMACIÓ	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓ ORGÁNICA	82	79	3	2 (66,7%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	118	116	2	2 (100,0%)
PLAYAS	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO	11	8	3	3 (100,0%)
PATRIMONIO	8	7	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS	14	14	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	52	50	2	2 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓ DEL AGUA				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



CICLO INTEGRAL DEL AGUA	30	30	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	141	137	4	3 (75,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	2	2	0	0 (-)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS	1	1	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO	13	13	0	0 (-)
MOVILIDAD	135	135	0	0 (-)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	208	196	12	10 (83,3%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	6	6	0	0 (-)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	101	101	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	67	51	16	16 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	18	16	2	2 (100,0%)
VIVIENDA	6	6	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	51	44	7	7 (100,0%)
PROTOCOLO	7	7	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO	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 (-)
INNOVACIÓN	4	4	0	0 (-)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	2	2	0	0 (-)
TURISMO				
TURISMO	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	70	62	8	8 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



IGUALDAD	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES				
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	35	35	0	0 (-)
ATENCIÓN PRIMARIA	38	32	6	6 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	2	2	0	0 (-)
DROGODEPENDENCIAS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	77	71	6	6 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL	4	4	0	0 (-)
NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	19	13	6	6 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	3	3	0	0 (-)
DEPORTES				
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	32	26	6	6 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES	27	27	0	0 (-)
MAYORES				
MAYORES	5	4	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO				
SANIDAD Y CONSUMO	27	26	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	59	57	2	2 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
ECONÓMICO PRESUPUESTARIO	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	13	11	2	2 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	6	5	1	1 (100,0%)
TESORERÍA	6	5	1	1 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	12	11	1	1 (100,0%)
OFICINA DE AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
PEDANÍAS	1	0	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
REGISTRO Y POBLACIÓN	9	6	3	3 (100,0%)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	7	6	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	58	48	10	10 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	3	2	1	0 (0,0%)
EMIVASA	2	2	0	0 (-)
EMT	26	26	0	0 (-)
O.A. COSEJO AGRARIO	2	2	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	21	20	1	1 (100,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	9	9	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	19	18	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	82	79	3	2 (66,7%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES				
PARQUES Y JARDINES	118	116	2	2 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	121	119	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	11	8	3	3 (100,0%)
PATRIMONIO				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



PATRIMONIO	4	3	1	1 (100,0%)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	4	4	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS				
PERSONAL	14	14	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	52	50	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	85	79	6	6 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	30	30	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	141	137	4	3 (75,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
MEJORA CLIMÁTICA	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	173	169	4	3 (75,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS				
COMERCIO Y MERCADOS	1	1	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO				
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	13	13	0	0 (-)
MOVILIDAD				
MOVILIDAD	135	135	0	0 (-)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICÍA LOCAL	208	196	12	10 (83,3%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				
BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME	6	6	0	0 (-)
Subtotal de Área:	363	351	12	10 (83,3%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR				
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	101	101	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
INSPECCIÓN MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	27	23	4	4 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS	39	27	12	12 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	9	7	2	2 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA	3	3	0	0 (-)
PLANEAMIENTO	2	2	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS	3	3	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA	6	6	0	0 (-)
Subtotal de Área:	192	174	18	18 (100,0%)

	<u>Contestados</u>			<u>No Contestados</u>	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
ALCALDÍA	1	6	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO	1	0	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓN PRIMARIA	1	5	0	0	0
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	4	2	0	0	0
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES					
MAYORES	0	1	0	0	0
SANIDAD Y CONSUMO	0	1	0	0	0
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GE	1	1	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	1	0	0	0	0
TESORERÍA	1	0	0	0	0
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	0	0	0	0
PEDANÍAS	0	1	0	0	0
REGISTRO Y POBLACIÓN	0	0	3	0	0
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARE	0	1	0	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
AUMSA	0	0	0	0	1

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	1	0	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINE PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	0	0	1	0	0
PARQUES Y JARDINES	1	1	0	0	0
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	3	0	0	0	0
PATRIMONIO	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	0	2	0	0
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	1	1	1	0	1
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
POLICÍA LOCAL	3	3	4	0	2
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	1	1	2	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS	4	5	3	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	2	0	0	0	0
Total de Envíos	28	29	16	0	4

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

Signat electrònicament per:

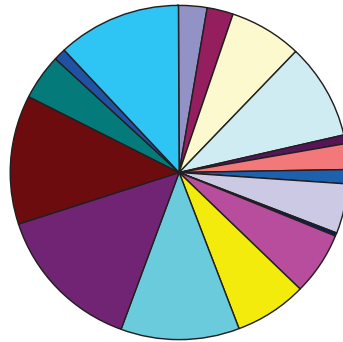
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	34	25	36,00%
Atención Personal Municipal	31	56	-44,64%
Contaminación acústica	88	45	95,56%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	113	81	39,51%
Distinto ámbito competencial	11	13	-15,38%
Eventos	34	25	36,00%
Organismos autónomos	15	39	-61,54%
Otros	58	6	866,67%
Política lingüística	5	5	0,00%
Señalización viaria	78	82	-4,88%
Servicios de jardinería	87	82	6,10%
Servicios de limpieza en la vía pública	142	128	10,94%
Servicios prestados en vía pública	180	149	20,81%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	155	101	53,47%
Tramitación administrativa	56	71	-21,13%
Tributación municipal y sanciones	13	5	160,00%
Vía pública reparación de deficiencias	151	153	-1,31%

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
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	25
Personal municipal	9

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	2
Atención personal de Servicios Sociales	9
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	5
Gestión tributaria	3
Información y Registro	2
Museos	1
Otras	5
Padrón	4

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	20
Aire Acondicionado particulares	2
Casales falleros	1
Entre particulares vecinales	2
Mesas y sillas	1
Molestias servicios de limpieza	5
Obras privadas	1
Por Obras municipales	4
Tráfico rodado	52

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	3
Bibliotecas	1
Cheque Escolar	2
Cumplimiento de Ordenanzas	5
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	46
Disconformidad con proyectos urbanísticos	5

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Museos incidencias	1
Obras municipales	12
Obras no municipales	9
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	10
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	10
Servicios Sociales	7
Subvenciones o ayudas	2
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Civil o penal	1
Otra administración o institución	10
<u>Eventos</u>	
Carreras Populares	1
Conciertos	2
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	3
Eventos organizados por el Ayuntamiento	3
Fallas	25
<u>Organismos autónomos</u>	
EMT-incidencias	13
Fundación Deportiva Municipal	2
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	12
Otros	46
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	3
Valenciano	2
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	21
Carril bici	11
Semáforos	13
Señalización horizontal	14
Señalización vertical	15

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Zona Azul	1
Zona naranja	3
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	64
Poda de árboles	23
<u>Servicios de limpieza en la vía pública</u>	
Contenedores cambio de ubicación	34
Contenedores deficiente estado	11
Deficiente limpieza en la vía pública	45
Excrementos animales domésticos	10
Recogida de enseres en la vía pública	2
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	11
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	17
Vehículos abandonados	12
<u>Servicios prestados en vía pública</u>	
Autorización de mesas y sillas	6
Gorrillas	2
Indigentes	27
Mayor actuación por parte de Policía Local	122
Medidas contra excrementos animales domésticos	3
Plagas	19
Playas incidencias	1
<u>Sugerencias para la mejora de la ciudad</u>	
Aparcamientos - Demanda	19
Ciclistas molestias	1
Demanda de parques y jardines	12
Desperfectos en patrimonio histórico	4
Página web	3
Sede electrónica	3
Sugerencias indeterminadas	1
Sugerencias para la mejora de la circulación	36

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	74
Sugerencias sobre denominación de calles	1
WC públicos	1
<u>Tramitación administrativa</u>	
Tardanza en actuación municipal	13
Tardanza en resolución de expedientes	43
<u>Tributación municipal y sanciones</u>	
Infracciones de tráfico	1
Infracciones urbanísticas	1
Multas	6
Tributos IAE	1
Tributos IBI	2
Tributos IVTM	2
<u>Vía pública reparación de deficiencias</u>	
Alcantarillado	27
Alumbrado	38
Bache en calzada	59
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	16
Supresión de barreras arquitectónicas	11

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	69	56	23,21%
02. L'Eixample	60	64	-6,25%
03. Extramurs	83	67	23,88%
04. Campanar	58	46	26,09%
05. La Saïdia	42	37	13,51%
06. El Pla del Real	44	28	57,14%
07. L'Olivereta	31	38	-18,42%
08. Patraix	57	43	32,56%
09. Jesús	42	32	31,25%
10. Quatre Carreres	95	98	-3,06%
11. Poblat Marítims	64	61	4,92%
12. Camins al Grau	103	44	134,09%
13. Algirós	31	38	-18,42%
14. Benimaclet	24	33	-27,27%
15. Rascanya	33	35	-5,71%
16. Benicalap	49	44	11,36%
17. Pobles del Nord	3	10	-70,00%
18. Pobles de l'Oest	34	14	142,86%
19. Pobles del Sud	20	30	-33,33%
En Dependencias Municipales	87	111	-21,62%
No consta distrito	222	134	65,67%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	7
1.2. La Xerea	6
1.3. El Carme	13

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: zBoo brd9 pcyQ BrY C1bO fOw=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

1.4. El Pilar	10
1.5. El Mercat	15
1.6. Sant Francesc	18
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	40
2.2. El Pla del Remei	9
2.3. Gran Via	11
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	8
3.2. La Roqueta	8
3.3. La Petxina	28
3.4. Arrancapins	39
04. Campanar	
4.1. Campanar	28
4.2. Les Tendetes	6
4.3. El Calvari	1
4.4. Sant Pau	23
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	7
5.2. Morvedre	5
5.3. Trinitat	15
5.4. Tormos	11
5.5. Sant Antoni	4
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	12
6.2. Mestalla	30
6.4. Ciutat Universitària	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	14
7.2. Soternes	3
7.3. Tres Forques	12

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: zBoo brd9 pcyQ BcrY C1bO fOw=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

7.4. La Font Santa	1
7.5. La Llum	1
08. Patraix	
8.1. Patraix	21
8.2. Sant Isidre	4
8.3. Vara de Quart	6
8.4. Safranar	19
8.5. Favara	7
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	18
9.2. L'Hort de Senabre	3
9.3. La Creu Coberta	1
9.4. Sant Marcel·lí	10
9.5. Camí Real	10
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	19
10.2. En Corts	21
10.3. Malilla	24
10.4. Fonteta de Sant Lluís	6
10.5. Na Rovella	16
10.6. La Punta	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	4
11. Pobles Marítims	
11.1. El Grau	7
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	27
11.3. La Malva-rosa	20
11.4. Beteró	3
11.5. Natzaret	7
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	16
12.2. Albors	14

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: zBoo brd9 pcyQ BcrY C1bO fOw=
CÓPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12.3. La Creu del Grau	61
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	8
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	8
13.2. Ciutat Jardí	8
13.3. L'Amistat	6
13.4. La Bega Baixa	6
13.5. La Carrasca	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	23
14.2. Camí de Vera	1
15. Rascanya	
15.1. Orriols	14
15.2. Torrefiel	10
15.3. Sant Llorenç	9
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	47
16.2. Ciutat Fallera	2
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	1
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	31
18.2. Beniferri	3
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	5
19.3. Pinedo	4
19.4. El Saler	1

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: zBoo brd9 pcy JqQ BcrY C1bO fOw=
CÓPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

19.6. El Perellonet	4
19.7. La Torre	2
19.8. Faitanar	4
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	87
No consta distrito	
No consta barrio	222

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 29 DE FEBRER DE 2024



*COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24
D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN
ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024*

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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

Període de l'1 al 29 de febrer de 2024

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:

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

En el període **de l'1 al 29 de febrer de 2024**, s'han rebut un total de **1.251 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/02/2023 a 28/02/2023).

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

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

Existixen quatre possibles canals d'entrada dels escrits:

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

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Comparativa amb l'exercici anterior (1/02/2023 a 28/02/2023).

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

3. GRAELLA DE PETICIONS DEL PERÍODE PER MESOS.

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

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

Mostra el total dels enviaments als servicis durant el mes de febrer, 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.

5. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES.

La graella 5 oferix informació dels següents aspectes:

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

L'Àrea **de Seguretat i Mobilitat** amb **351 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 196 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 135 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 13, la Delegació de Prevenció i Extinció d'incendis amb 6 trasllats i la Delegació de Comerç i Mercats 1 trasllat.

Igualment, l'Àrea **d'Urbanisme, Habitatge i Llicències** amb **174 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 101 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 51, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 16 i la de Delegació d'Habitatge 6 trasllats.

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Igualment, **L'Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **169 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 137 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 30 i la Delegació de Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 2.

Així mateix, cal destacar l'**Àrea de Parcs, Jardins i Espais Naturals** amb **119 trasllats**, sent 116 de la delegació de Parcs i Jardins, 2 de la Delegació de Platges i 1 de la de Devesa-Albufera.

-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 d'Àrea d'Urbanisme i Llicències, amb **18 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats ha rebut 16 peticions d'informes, i la Delegació de Planificació i Gestió Urbana que ha rebut 2 peticions.

L'Àrea de Seguretat i Mobilitat amb **12 peticions d'informe** sent totes elles de la Delegació de Policia Local.

Igualment, **L'Àrea d'Hisenda i Participació** amb **10 peticions d'informe**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació d'Hisenda i Pressupostos que ha rebut 4 peticions, la Delegació de Transparència, Informació i Defensa de la Ciutadania que ha rebut 4 peticions i La Delegació de Pedanies, Participació i Acció que ha rebut 2 peticions.

L'Àrea d'Alcaldia amb **8 peticions d'informe**, totes elles d'Alcaldia.

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:

- AUMSA (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Neteja i Recollida de Residus (ha contestat 3 de 4 sol·licituds).
- Policia Local (ha contestat 10 de 12 sol·licituds).

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

- Secretaria General i del Ple.
- Gestió Tributària Integral GTI
- Tresoreria.
- Descentralització i Participació Ciutadana.
- O.A. Fundació Esportiva Municipal.
- Central del Procediment Sancionador.
- Patrimoni.
- Disciplina Urbanística.

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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

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

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

- Serveis Prestats en via pública (180)
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (155)
- Via pública reparació de deficiències (151)
- Serveis de neteja en via pública (142)
- Discrepàncies amb actuacions municipals (113)
- Contaminació Acústica (88)
- Serveiss de jardineria (87)

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 Policia Local (122)
- Suggeriments per a la millora de la ciutat de València (74)
- Parcs i jardins deficiències (64)
- Sot en calçada (59)
- Trànsit rodat (52)
- Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents (46)
- Deficient neteja en la via pública (45)
- Tardança en resolució d'expedients (43)

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:

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 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



- Camins al Grau (103)
- Quatre Carreres (95)
- Extramurs (83)
- Ciutat Vella (69)
- Poblat Marítims (64)
- L'Eixample (60)
- Campanar (58)
- Patraix (57)

11. GRAELLA DE PETICIONS PER DISTRICTE I BARRI

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

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

- La Creu del Grau (Camins al Grau) amb 61 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 47 peticions.
- Russafa (L'Eixample) amb 40 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 39 peticions.
- Benimàmet (Pobles de l'Oest) amb 31 peticions.
- Mestalla (El Pla del Real) amb 30 peticions.

ANNEX

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

Gener	1.254
Febrer	1.251

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 1/02/2024 a 29/02/2024. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



FEBRERO

Registradas por:

APP	937
WEB	2228

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	187
Ser. Jardineria - Res.APP	103
Ser. Jardineria - Desde Web	105
Ser. Jardineria - Res.Web	55
Ser. Movilidad - Desde APP	72
Ser. Movilidad - Res.APP	31
Ser. Movilidad - Desde Web	29
Ser. Movilidad - Res.Web	11
Ser. Sanidad - Desde APP	13
Ser. Sanidad - Res.APP	13
Ser. Sanidad - Desde Web	19
Ser. Sanidad - Res.Web	18
Ser. Alumbrado - Desde APP	83
Ser. Alumbrado - Res.APP	73
Ser. Alumbrado - Desde Web	58
Ser. Alumbrado - Res.Web	45
Ser. Limpieza - Desde APP	330
Ser. Limpieza - Res.APP	212
Ser. Limpieza - Desde Web	2001
Ser. Limpieza - Res.Web	1333
Por email - Desde APP	252
Por email - Desde Web	16
Teléfono 010 - Desde APP	0
Teléfono 010 - Res.APP	0
Teléfono 010 - Desde Web	0
Teléfono 010 - Res.Web	0
Otros - Desde APP	0
Otros - Res.APP	0
Otros - Desde Web	0
Otros - Res.Web	0

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	1
Recogida de enseres - Res.APP	1
Recogida de enseres - Desde Web	1900
Recogida de enseres - Res.Web	1265

Total	3165
Resueltas	1894

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 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/02/2024 al 29/02/2024

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	192	209	-8,13%
Suggestiu	982	796	23,37%
Síndic	61	55	10,91%
Defensor	9	3	200,00%
Altres	7	3	133,33%
Total:	1.251	1.066	17,4%

Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	25	23	8,70%
Recomanació/Suggestiu	9	13	-30,77%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	27	19	42,11%
Defensor			
Inici	3	0	-
Recomanació/Suggestiu	1	0	-
Altres (tancaments, requeriments, ...)	5	3	66,67%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

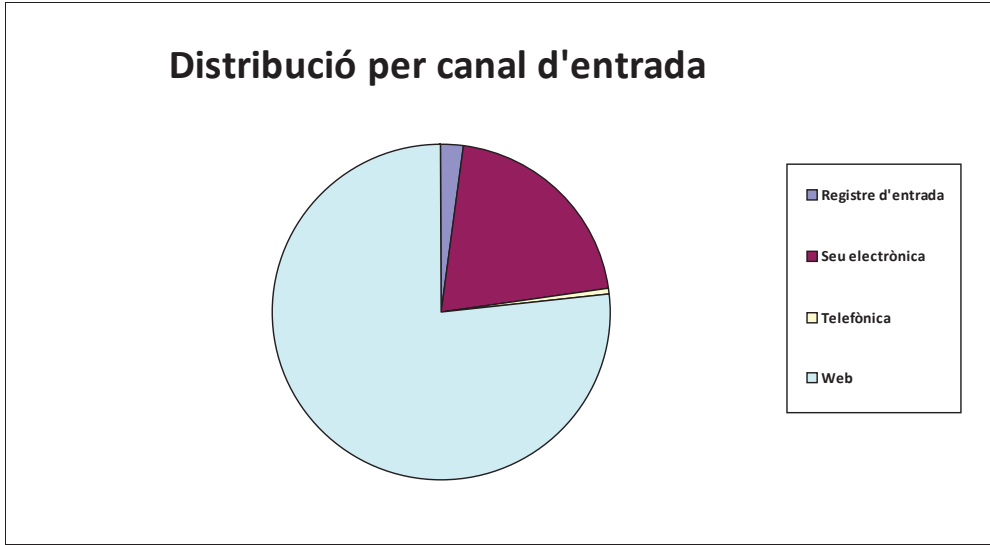
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	29	40	-27,50%
Seu electrònica	257	238	7,98%
Telefònica	5	4	25,00%
Web	960	784	22,45%
Total:	1.251	1.066	17,4%

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: zBoo brd9 pcy JqQ BrY C1bO fOw=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)



3. Peticions del període per mesos

Febrer	1.251
--------------	-------

4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Febrer	1.313	1236	77	73 (94,8%)

Signat electrònicament per:

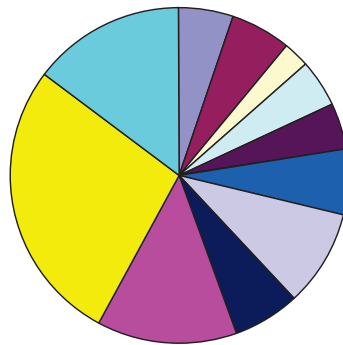
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	70	62	8	8 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL	77	71	6	6 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	32	26	6	6 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	59	57	2	2 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ	58	48	10	10 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	82	79	3	2 (66,7%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	121	119	2	2 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS	85	79	6	6 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	173	169	4	3 (75,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT	363	351	12	10 (83,3%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES	192	174	18	18 (100,0%)
Total d'Enviaments	1.313	1236	77	73 (94,8%)

Distribució per Àrees



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

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	61	53	8	8 (100,0%)
COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS	1	1	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	7	7	0	0 (-)
TURISME	1	1	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT	1	1	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	76	70	6	6 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	28	22	6	6 (100,0%)
EDUCACIÓ	3	3	0	0 (-)
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	27	27	0	0 (-)
MAJORS	5	4	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM	27	26	1	1 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	28	24	4	4 (100,0%)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	14	12	2	2 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	16	12	4	4 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	82	79	3	2 (66,7%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
PARCS I JARDINS	118	116	2	2 (100,0%)
PLATGES	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU	11	8	3	3 (100,0%)
PATRIMONI	8	7	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANS	14	14	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	52	50	2	2 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	30	30	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	2	2	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	141	137	4	3 (75,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS	1	1	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC	13	13	0	0 (-)
MOBILITAT	135	135	0	0 (-)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	208	196	12	10 (83,3%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	6	6	0	0 (-)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	101	101	0	0 (-)
HABITATGE	6	6	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	67	51	16	16 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	18	16	2	2 (100,0%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA	51	44	7	7 (100,0%)
PROTOCOL	7	7	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	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 (-)
INNOVACIÓ	4	4	0	0 (-)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	2	2	0	0 (-)
TURISME				
TURISME	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	70	62	8	8 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



IGUALTAT	1	1	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
ADDICIONS	1	1	0	0 (-)
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	35	35	0	0 (-)
ATENCIÓ PRIMÀRIA	38	32	6	6 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	77	71	6	6 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ACCIÓ CULTURAL	4	4	0	0 (-)
NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	19	13	6	6 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	3	3	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	3	3	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	32	26	6	6 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	27	27	0	0 (-)
MAJORS				
MAJORS	5	4	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM				
SANITAT I CONSUM	27	26	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	59	57	2	2 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS				
ECONÓMICOPRESSUPOSTARI	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	13	11	2	2 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	6	5	1	1 (100,0%)
TRESORERIA	6	5	1	1 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	12	11	1	1 (100,0%)
OFICINA D'AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
PEDANIES	1	0	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
REGISTRE I POBLACIÓ	9	6	3	3 (100,0%)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	7	6	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	58	48	10	10 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA	3	2	1	0 (0,0%)
EMIVASA	2	2	0	0 (-)
EMT	26	26	0	0 (-)
O.A. CONSELL AGRARI	2	2	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	21	20	1	1 (100,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	9	9	0	0 (-)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	19	18	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	82	79	3	2 (66,7%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
PARCS I JARDINS				
PARCS I JARDINS	118	116	2	2 (100,0%)
PLATGES				
PLATGES	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	121	119	2	2 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	11	8	3	3 (100,0%)
PATRIMONI				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



PATRIMONI	4	3	1	1 (100,0%)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	4	4	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS				
PERSONAL	14	14	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	52	50	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	85	79	6	6 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	30	30	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI				
MILLORA CLIMÀTICA	2	2	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	141	137	4	3 (75,0%)
Subtotal d'Àrea	173	169	4	3 (75,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				
COMERÇ I MERCATS	1	1	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	13	13	0	0 (-)
MOBILITAT				
MOBILITAT	135	135	0	0 (-)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	208	196	12	10 (83,3%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS				
BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMERGÈN	6	6	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	363	351	12	10 (83,3%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR				
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	101	101	0	0 (-)
HABITATGE				
HABITATGE	6	6	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS				
INSPECCIÓ MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	27	23	4	4 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	39	27	12	12 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	9	7	2	2 (100,0%)
GESTIÓ URBANÍSTICA	3	3	0	0 (-)
PLANEJAMENT	2	2	0	0 (-)
PROJECTES URBANS	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	192	174	18	18 (100,0%)

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i	>20 dies	En termini	Fora de termini
		<=20 dies			
ALCALDIA					
ALCALDIA	1	6	0	0	0
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	1	0	0	0	0
BENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓ PRIMÀRIA	1	5	0	0	0
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	4	2	0	0	0
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS					
MAJORS	0	1	0	0	0
SANITAT I CONSUM	0	1	0	0	0
HISENDA I PARTICIPACIÓ					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	1	1	0	0	0
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	1	0	0	0	0
TRESORERIA	1	0	0	0	0
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	0	0	0	0
PEDANIES	0	1	0	0	0
REGISTRE I POBLACIÓ	0	0	3	0	0
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈN	0	1	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
AUMSA	0	0	0	0	1

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	1	0	0	0	0
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBAN	0	0	1	0	0
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
PARCS I JARDINS	1	1	0	0	0
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	3	0	0	0	0
PATRIMONI	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	0	2	0	0
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	1	1	1	0	1
SEGURETAT I MOBILITAT					
POLICIA LOCAL	3	3	4	0	2
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES					
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	1	1	2	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	4	5	3	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	2	0	0	0	0
Total d'Enviaments	28	29	16	0	4

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

Signat electrònicament per:

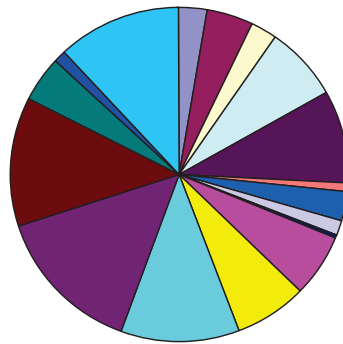
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	34	25	36,00%
Altres	58	6	866,67%
Atenció Personal Municipal	31	56	-44,64%
Contaminació acústica	88	45	95,56%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	113	81	39,51%
Distint àmbit competencial	11	13	-15,38%
Esdeveniments	34	25	36,00%
Organismes autònoms	15	39	-61,54%
Política lingüística	5	5	0,00%
Senyalització viària	78	82	-4,88%
Servicis de jardineria	87	82	6,10%
Servicis de neteja en la via pública	142	128	10,94%
Servicis prestats en via pública	180	149	20,81%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	155	101	53,47%
Tramitació administrativa	56	71	-21,13%
Tributació municipal i sancions	13	5	160,00%
Via pública reparació de deficiències	151	153	-1,31%

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
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



9. Peticions per tema i subtema	
<u>Agraïments</u>	
Agraïments	25
Personal municipal	9
<u>Altres</u>	
Altres	46
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	12
<u>Atenció Personal Municipal</u>	
Altres	5
Atenció en biblioteques	2
Atenció personal de Servicis Socials	9
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	5
Gestió tributària	3
Informació i Registre	2
Museus	1
Padró	4
<u>Contaminació acústica</u>	
Activitats molèsties i denúncies	20
Aire condicionat particulars	2
Casals fallers	1
Entre particulars veïnals	2
Molèsties servicis de neteja	5
Obres privades	1
Per Obres municipals	4
Taules i cadires	1
Trànsit de vehicles	52
<u>Discrepàncies amb actuacions municipals</u>	
Aigua incidències subministrament	3
Biblioteques	1
Compliment d'ordenances	5

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	46
Disconformitat amb projectes urbanístics	5
Museus incidències	1
Obres municipals	12
Obres no municipals	9
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	10
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	10
Servicis Socials	7
Subvencions o ajudes	2
Xec Escolar	2
<u>Distint àmbit competencial</u>	
Altra administració o institució	10
Civil o penal	1
<u>Esdeveniments</u>	
Carreres populars	1
Concerts	2
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	3
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	3
Falles	25
<u>Organismes autònoms</u>	
EMT-incidències	13
Fundació Esportiva Municipal	2
<u>Política lingüística</u>	
Castellà	3
Valencià	2
<u>Senyalització viària</u>	
Bol·lards i portatestos	21
Carril bici	11
Semàfors	13
Senyalització horitzontal	14
Senyalització vertical	15

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Zona blava	1
Zona taronja	3
<u>Servicis de jardineria</u>	
Parcs i jardins deficiències	64
Poda d'arbres	23
<u>Servicis de neteja en la via pública</u>	
Arreplegada d'objectes en la via pública	2
Contenidors canvi ubicació	34
Contenidors deficient estat	11
Deficient neteja en la via pública	45
Excrements animals domèstics	10
Solars i edificis en deficient estat de neteja	11
Suggeriments per a la neteja en la via pública	17
Vehícles abandonats	12
<u>Servicis prestats en via pública</u>	
Autorització de taules i cadires	6
Gorretes	2
Indigents	27
Major actuació per part de Policia Local	122
Mesures contra excrements animals domèstics	3
Plagues	19
Platges incidències	1
<u>Suggeriments per a la millora de la ciutat</u>	
Aparcaments - Demanda	19
Ciclistes molèsties	1
Demanda de parcs i jardins	12
Desperfectes en patrimoni històric	4
Lavabos públics	1
Pàgina web	3
Seu electrònica	3
Suggeriments indeterminats	1

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Suggeriments per a la millora de la circulació	36
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	74
Suggeriments sobre denominació de carrers	1
<u>Tramitació administrativa</u>	
Tardança en actuació municipal	13
Tardança en resolució d'expedients	43
<u>Tributació municipal i sancions</u>	
Infraccions de trànsit	1
Infraccions urbanístiques	1
Multes	6
Tributs IAE	1
Tributs IBI	2
Tributs IVTM	2
<u>Via pública reparació de deficiències</u>	
Clavegueram	27
Clot en calçada	59
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	16
Enllumenat	38
Supressió de barreres arquitectòniques	11

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	69	56	23,21%
02. L'Eixample	60	64	-6,25%
03. Extramurs	83	67	23,88%
04. Campanar	58	46	26,09%
05. La Saïdia	42	37	13,51%
06. El Pla del Real	44	28	57,14%
07. L'Olivereta	31	38	-18,42%
08. Patraix	57	43	32,56%
09. Jesús	42	32	31,25%
10. Quatre Carreres	95	98	-3,06%
11. Pobles Marítims	64	61	4,92%
12. Camins al Grau	103	44	134,09%
13. Algirós	31	38	-18,42%
14. Benimaclet	24	33	-27,27%
15. Rascanya	33	35	-5,71%
16. Benicalap	49	44	11,36%
17. Pobles del Nord	3	10	-70,00%
18. Pobles de l'Oest	34	14	142,86%
19. Pobles del Sud	20	30	-33,33%
En Dependències Municipals	87	111	-21,62%
No hi consta districte	222	134	65,67%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	7
1.2. La Xerea	6
1.3. El Carme	13

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: zBoo brd9 pcyQ BcrY C1bO fOw=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

1.4. El Pilar	10
1.5. El Mercat	15
1.6. Sant Francesc	18
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	40
2.2. El Pla del Remei	9
2.3. Gran Via	11
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	8
3.2. La Roqueta	8
3.3. La Petxina	28
3.4. Arrancapins	39
04. Campanar	
4.1. Campanar	28
4.2. Les Tendetes	6
4.3. El Calvari	1
4.4. Sant Pau	23
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	7
5.2. Morvedre	5
5.3. Trinitat	15
5.4. Tormos	11
5.5. Sant Antoni	4
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	12
6.2. Mestalla	30
6.4. Ciutat Universitària	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	14
7.2. Soternes	3
7.3. Tres Forques	12

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



7.4. La Font Santa	1
7.5. La Llum	1
08. Patraix	
8.1. Patraix	21
8.2. Sant Isidre	4
8.3. Vara de Quart	6
8.4. Safranar	19
8.5. Favara	7
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	18
9.2. L'Hort de Senabre	3
9.3. La Creu Coberta	1
9.4. Sant Marcel·lí	10
9.5. Camí Real	10
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	19
10.2. En Corts	21
10.3. Malilla	24
10.4. Fonteta de Sant Lluís	6
10.5. Na Rovella	16
10.6. La Punta	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	4
11. Pobles Marítims	
11.1. El Grau	7
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	27
11.3. La Malva-rosa	20
11.4. Beteró	3
11.5. Natzaret	7
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	16
12.2. Albors	14

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: zBoo brd9 pcyQ BcrY C1bO fOw=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12.3. La Creu del Grau	61
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	8
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	8
13.2. Ciutat Jardí	8
13.3. L'Amistat	6
13.4. La Bega Baixa	6
13.5. La Carrasca	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	23
14.2. Camí de Vera	1
15. Rascanya	
15.1. Orriols	14
15.2. Torrefiel	10
15.3. Sant Llorenç	9
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	47
16.2. Ciutat Fallera	2
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	1
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	31
18.2. Beniferri	3
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	5
19.3. Pinedo	4
19.4. El Saler	1

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: zBoo brd9 pcy JqQ BrY C1bO fOw=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

19.6. El Perellonet	4
19.7. La Torre	2
19.8. Faitanar	4
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	87
No hi consta districte	
No hi consta barri	222

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



3	RESULTAT / <i>RESULTADO</i> : QUEDAR ASSABENTAT / <i>QUEDAR ENTERADO</i>	
EXPEDIENT / <i>EXPEDIENTE</i> : E-00911-2024-000607-00	PROP. NÚM.: 1	
ASSUMPTE / <i>ASUNTO</i> : OFICINA SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS. Donar compte de l'informe anual 2023, 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 2023, 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 la proposta i en conseqüència s'acorda donar compte al Ple de l'informe anual de 2023 de l'Oficina de Suggeriment, Queixes i Reclamacions i Relacions amb el Defensor del Poble i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, que es transcriu a continuació:

"Vist el que estableix l'article 70 del Reglament de Transparència i Participació Ciutadana aprovat per Acord Plenari de 28 de setembre de 2012 amb la modificació aprovada per l'Acord Plenari de 24 d'abril de 2015 (BOP d'1/12/2015). 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 24 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 2023. 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 2023, obra en l'expedient 911/2024/607 i s'acompanya com a document adjunt. De la documentació es donarà publicitat en la web municipal."

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



INFORME ANUAL 2023

De la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones



COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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 2023

ÍNDICE:

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

*COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24
D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN
ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024*

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

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 2023. Este año los vecinos y vecinas de la ciudad de València han ido reduciendo el número de peticiones dirigidas a la Oficina, pasando el total de las mismas de 15.683 a la cifra de 14.085, lo que implica una disminución de peticiones del -10,19%. Del total de las peticiones, aumenta el número de quejas que han pasado de 1.599 a 2.454, y desciende el número de sugerencias pasando de 13.452 a 11.070.

En lo que se refiere al canal de entrada, aumentan un 63,70%, las presentadas por Registro de Entrada de forma presencial y un 32,45% las que se realizan por Sede Electrónica. Disminuyen las peticiones que se presentan a través de la web en un 10,19% y las recibidas telefónicamente que pasan de 180 a 48.

Durante el año 2023 y tras la constitución de la nueva corporación, ha sido necesario adaptar la base de datos ACCES de la que se extraen los datos para elaborar los informes, a la nueva estructura de gobierno, modificándose las Áreas y Delegaciones, así como la adscripción de los Servicios municipales, ya que algunos de ellos cambiaron de denominación, otros se fusionaron y otros se crearon nuevos. Por todo ello, en el presente informe, adaptado ya a la nueva estructura, aparecen algunos datos referidos a la estructura anterior. Para facilitar la lectura, el análisis de las tablas 5, 6, y 7 se realiza sobre la organización actual que en la Estadística de Peticiones se ha marcado en negrita.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

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 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 2023 (Anexo I).

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



2. ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/01/2023 al 31/12/2023

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	2.454	1.599	53,47%
Sugerencia	11.070	13.452	-17,71%
Síndic	462	527	-12,33%
Defensor	65	65	0,00%
Otras	34	40	-15,00%
Total:	14.085	15.683	-10,19%

Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	178	169	5,33%
Recomendación/Sugerencia	96	119	-19,33%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	188	239	-21,34%
Defensor			
Inicio	23	21	9,52%
Recomendación/Sugerencia	0	3	-100,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	42	41	2,44%

2. Peticiones según Canal de Entrada

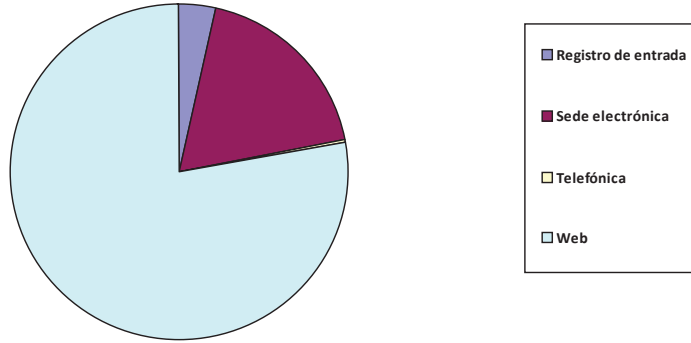
	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	496	303	63,70%
Sede electrónica	2.588	1.954	32,45%
Telefónica	48	180	-73,33%
Web	10.953	13.246	-17,31%
Total:	14.085	15.683	-10,19%

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Enero	1.147
Febrero	1.066
Marzo	1.218
Abril	1.157
Mayo	1.527
Junio	1.095
Julio	1.203
Agosto	886
Septiembre	1.363
Octubre	1.449
Noviembre	1.146
Diciembre	828

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Enero	1.059	1000	59	59 (100,0%)
Febrero	1.114	1036	78	77 (98,7%)
Marzo	1.226	1172	54	54 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: zBoo brd9 pcyQ BcrY C1bO fOw=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Abril	931	880	51	51 (100,0%)
Mayo	1.487	1416	71	71 (100,0%)
Junio	1.111	1059	52	52 (100,0%)
Julio	1.167	1117	50	49 (98,0%)
Agosto	924	881	43	43 (100,0%)
Septiembre	1.332	1279	53	53 (100,0%)
Octubre	1.674	1613	61	58 (95,1%)
Noviembre	1.130	1067	63	63 (100,0%)
Diciembre	1.002	952	50	50 (100,0%)

*COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24
D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN 64
ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024*

Signat electrònicament per:

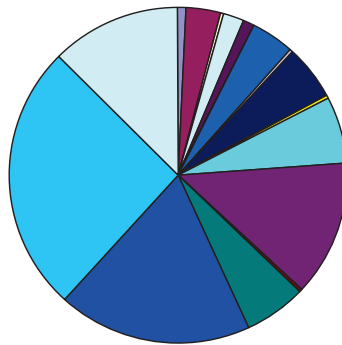
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	126	109	17	17 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL	482	409	73	73 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	30	30	0	0 (-)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	283	255	28	28 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	138	94	44	44 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	9	9	0	0 (-)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES	601	583	18	18 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS	14	13	1	1 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN	759	681	78	78 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	13	13	0	0 (-)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	10	10	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	922	890	32	31 (96,9%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	1.858	1814	44	44 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	33	33	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS	803	731	72	69 (95,8%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	2.653	2608	45	45 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	3.646	3545	101	100 (99,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	1.777	1645	132	132 (100,0%)
Total de Envíos	14.157	13472	685	680 (99,3%)

Distribución por Áreas



■	ALCALDÍA
■	BIENESTAR SOCIAL
□	BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES
□	CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS
■	DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA
■	ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA
■	FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES
□	GESTIÓN DE RECURSOS
■	HACIENDA Y PARTICIPACIÓN
■	MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO
■	OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO
■	ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
■	PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES
■	PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	71	55	16	16 (100,0%)
COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS	5	5	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	45	44	1	1 (100,0%)
TURISMO	5	5	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD	5	5	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES	477	404	73	73 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
SERVICIOS SOCIALES	30	30	0	0 (-)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CU	212	189	23	23 (100,0%)
DEPORTES	25	24	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN	46	42	4	4 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	138	94	44	44 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	9	9	0	0 (-)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	9	9	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES	150	145	5	5 (100,0%)
MAYORES	17	16	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO	425	413	12	12 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	14	13	1	1 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	149	118	31	31 (100,0%)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL	132	122	10	10 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	478	441	37	37 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	10	10	0	0 (-)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	3	3	0	0 (-)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
EMPRENDIMIENTO	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	9	9	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	922	890	32	31 (96,9%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
DEVESA-ALBUFERA	13	12	1	1 (100,0%)
PARQUES Y JARDINES	1.674	1644	30	30 (100,0%)
PLAYAS	171	158	13	13 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	14	14	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL	2	2	0	0 (-)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	17	17	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTRATACIÓN	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	64	52	12	12 (100,0%)
PATRIMONIO	69	56	13	13 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS	131	93	38	38 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	538	529	9	6 (66,7%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	17	16	1	1 (100,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	465	456	9	9 (100,0%)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	2.072	2039	33	33 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	99	97	2	2 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS	58	56	2	2 (100,0%)
ESPACIO PÚBLICO	170	161	9	9 (100,0%)
MOVILIDAD	1.449	1423	26	26 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	1.960	1896	64	63 (98,4%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	9	9	0	0 (-)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	1.138	1122	16	16 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	468	374	94	94 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	130	120	10	10 (100,0%)
VIVIENDA	41	29	12	12 (100,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	55	46	9	9 (100,0%)
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	2	1	1	1 (100,0%)
PROTOCOLO	3	3	0	0 (-)
SECRETARÍA DE ÁREA II	1	0	1	1 (100,0%)
SECRETARÍA GENERAL	5	4	1	1 (100,0%)
SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO	5	1	4	4 (100,0%)
COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS				
COMUNICACIÓN	5	5	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
CIUDAD INTELIGENTE	5	5	0	0 (-)
INNOVACIÓN	3	3	0	0 (-)
PROYECTOS EUROPEOS	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	36	35	1	1 (100,0%)
TURISMO				
TURISMO	5	5	0	0 (-)
Subtotal de Área:	126	109	17	17 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD				
IGUALDAD	5	5	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	472	400	72	72 (100,0%)
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN	4	3	1	1 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



DROGODEPENDENCIES	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:	482	409	73	73 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
SERVICIOS SOCIALES				
CONCEJALÍA SERV. SOCIALES, VIVIENDA, PATRIMO	30	30	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:	30	30	0	0 (-)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL	73	70	3	3 (100,0%)
NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	15	15	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	88	69	19	19 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	36	35	1	1 (100,0%)
DEPORTES				
DEPORTES	25	24	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	46	42	4	4 (100,0%)
Subtotal de Àrea:	283	255	28	28 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBA	138	94	44	44 (100,0%)
Subtotal de Àrea:	138	94	44	44 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓ				
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
CONC.DEVESA-ALBUF.,RESID.URB,LIMPIEZA,JARD.	9	9	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:	9	9	0	0 (-)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA				
JUVENTUD E INFANCIA	9	9	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES	150	145	5	5 (100,0%)
MAYORES				
MAYORES	17	16	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE (BIENESTAR AN	6	3	3	3 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



SANIDAD Y CONSUMO	419	410	9	9 (100,0%)
Subtotal de Área:	601	583	18	18 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
CONCEJALÍA DE PERSONAL	14	13	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	14	13	1	1 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
ECONÓMICO PRESUPUESTARIO	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	64	41	23	23 (100,0%)
GESTIÓN ECONÓMICA ADMINISTRATIVA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	25	24	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	16	16	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	16	15	1	1 (100,0%)
TESORERÍA	26	20	6	6 (100,0%)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN	78	70	8	8 (100,0%)
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	45	43	2	2 (100,0%)
OFICINA DE AGRICULTURA	2	2	0	0 (-)
PEDANÍAS	7	7	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELECTORA	10	10	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO	32	20	12	12 (100,0%)
REGISTRO Y POBLACIÓN	29	28	1	1 (100,0%)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	390	368	22	22 (100,0%)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	17	15	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	759	681	78	78 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				
CONCEJALÍA ESPACIO PÚBLICO	10	10	0	0 (-)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
CONCEJALÍA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE Y INFRAE	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	13	13	0	0 (-)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



EMPREDIMIENTO				
EMPREDIMIENTO	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	9	9	0	0 (-)
Subtotal de Área:	10	10	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	11	8	3	3 (100,0%)
EMIVASA	10	7	3	3 (100,0%)
EMT	242	236	6	6 (100,0%)
EMTRE	2	2	0	0 (-)
FUNDACIÓN CEMAS	1	1	0	0 (-)
FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA DEL PACTO POR EL	1	1	0	0 (-)
MARINA REAL	8	8	0	0 (-)
O.A. COSEJO AGRARIO	10	9	1	1 (100,0%)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	238	228	10	10 (100,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	69	66	3	3 (100,0%)
O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESOS Y ORQUE	7	7	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	301	296	5	4 (80,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	16	15	1	1 (100,0%)
PALAU DE LA MÚSICA Y CONGRESOS DE VALÈNCIA	6	6	0	0 (-)
Subtotal de Área:	922	890	32	31 (96,9%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	13	12	1	1 (100,0%)
PARQUES Y JARDINES				
PARQUES Y JARDINES	1.674	1644	30	30 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS	10	10	0	0 (-)
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (CONTAMI	158	146	12	12 (100,0%)
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (PLAYAS)	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	1.858	1814	44	44 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
CONC. HACIENDA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE CI	14	14	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
CONCEJALÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2	2	0	0 (-)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO				
CONCEJALÍA DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABI	15	15	0	0 (-)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	33	33	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTRATACIÓN				
CONTRATACIÓN	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	64	52	12	12 (100,0%)
PATRIMONIO				
PATRIMONIO	33	29	4	4 (100,0%)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	36	27	9	9 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS				
OFICINA DE OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE REC	2	1	1	1 (100,0%)
PERSONAL	126	91	35	35 (100,0%)
SALUD LABORAL	3	1	2	2 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	538	529	9	6 (66,7%)
Subtotal de Área:	803	731	72	69 (95,8%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	17	16	1	1 (100,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	465	456	9	9 (100,0%)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	2.072	2039	33	33 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
MEJORA CLIMÁTICA	99	97	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	2.653	2608	45	45 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS				
COMERCIO Y MERCADOS	58	56	2	2 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



ESPACIO PÚBLICO				
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	170	161	9	9 (100,0%)
MOVILIDAD				
MOVILIDAD	1.449	1423	26	26 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICÍA LOCAL	1.960	1896	64	63 (98,4%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				
BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME	9	9	0	0 (-)
Subtotal de Área:	3.646	3545	101	100 (99,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR				
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI	940	930	10	10 (100,0%)
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	41	38	3	3 (100,0%)
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	157	154	3	3 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
INSPECCIÓN MUNICIPAL	6	6	0	0 (-)
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	292	228	64	64 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS	170	140	30	30 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO	9	7	2	2 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	59	55	4	4 (100,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	4	1	3	3 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA	3	3	0	0 (-)
PLANEAMIENTO	22	21	1	1 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS	33	33	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA	41	29	12	12 (100,0%)
Subtotal de Área:	1.777	1645	132	32 (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					
ALCALDÍA	2	7	0	0	0

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	0	0	0	0
SECRETARÍA DE ÁREA II	0	1	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL	1	0	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO	2	1	1	0	0
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COM	0	1	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL					
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	42	21	9	0	0
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓ	0	0	1	0	0
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					
ACCIÓN CULTURAL	1	2	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	10	5	4	0	0
RECURSOS CULTURALES	1	0	0	0	0
DEPORTES	1	0	0	0	0
EDUCACIÓN	0	1	3	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN U	8	20	16	0	0
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES					
FIESTAS Y TRADICIONES	2	2	1	0	0
MAYORES	1	0	0	0	0
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE (BIENEST	3	0	0	0	0
SANIDAD Y CONSUMO	6	1	2	0	0
GESTIÓN DE RECURSOS					
CONCEJALÍA DE PERSONAL	1	0	0	0	0
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GE	13	10	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDAD	0	1	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	1	0	0	0	0
TESORERÍA	2	3	1	0	0
DESCENTRALIZACIÓN	3	4	1	0	0
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	0	2	0	0	0
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABI	5	5	2	0	0

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



REGISTRO Y POBLACIÓN	0	0	1	0	0
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	10	8	4	0	0
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARE	0	2	0	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
AUMSA	0	1	2	0	0
EMIVASA	2	0	1	0	0
EMT	2	1	3	0	0
O.A. COSEJO AGRARIO	1	0	0	0	0
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	3	4	3	0	0
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	0	2	1	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINE	1	2	1	0	1
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPU	1	0	0	0	0
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
DEVESA-ALBUFERA	1	0	0	0	0
PARQUES Y JARDINES	21	4	5	0	0
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (CON	6	4	2	0	0
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (PLA	1	0	0	0	0
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	10	2	0	0	0
PATRIMONIO	2	1	1	0	0
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	8	1	0	0	0
OFICINA DE OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE	0	1	0	0	0
PERSONAL	13	14	8	0	0
SALUD LABORAL	2	0	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	4	0	2	0	3
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	0	0	0	0
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	2	4	3	0	0
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	17	3	13	0	0
MEJORA CLIMÁTICA	1	0	1	0	0
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: zBoo brd9 pcy JqQ BcrY C1bO fOW=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

COMERCIO Y MERCADOS	0	1	1	0	0
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	4	0	5	0	0
MOVILIDAD	5	9	12	0	0
POLICÍA LOCAL	17	10	36	0	1
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTE	5	3	2	0	0
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	1	1	1	0	0
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCT	2	0	1	0	0
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	18	13	33	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS	16	10	4	0	0
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO	2	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	3	0	1	0	0
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	3	0	0	0	0
PLANEAMIENTO	1	0	0	0	0
VIVIENDA	10	1	1	0	0
Total de Envíos	302	189	189	0	5

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

Signat electrònicament per:

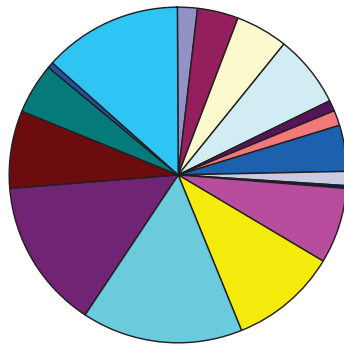
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	268	339	-20,94%
Atención Personal Municipal	560	603	-7,13%
Contaminación acústica	680	813	-16,36%
Covid-19	0	5	-100,00%
Discrepancias con actuaciones municipales	992	1.017	-2,46%
Distinto ámbito competencial	167	171	-2,34%
Eventos	170	168	1,19%
Organismos autónomos	661	741	-10,80%
Otros	170	410	-58,54%
Política lingüística	36	31	16,13%
Señalización viaria	1.020	1.187	-14,07%
Servicios de jardinería	1.468	1.742	-15,73%
Servicios de limpieza en la vía pública	2.150	2.279	-5,66%
Servicios prestados en vía pública	2.023	2.294	-11,81%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	1.058	1.077	-1,76%
Tramitación administrativa	692	477	45,07%
Tributación municipal y sanciones	97	145	-33,10%
Vía pública reparación de deficiencias	1.873	2.184	-14,24%

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
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	198
Felicitaciones por organización de eventos	3
Personal municipal	67

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	31
Atención personal de Servicios Sociales	68
Centros deportivos	5
Centros educativos	8
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	61
Gestión tributaria	5
Información y Registro	58
Museos	7
Otras	20
Padrón	297

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	313
Aire Acondicionado particulares	26
Aviones	9
Botellón	41
Casales falleros	31
Entre particulares vecinales	49
Eventos públicos	20
Mesas y sillas	19
Molestias servicios de limpieza	59
Obras privadas	10
Por Obras municipales	27
Tráfico rodado	76

Discrepancias con actuaciones municipales

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Agua incidencias suministro	8
Antenas	1
Bibliotecas	15
Cheque Escolar	9
Cumplimiento de Ordenanzas	55
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	568
Disconformidad con proyectos urbanísticos	59
Empleo - demandas	2
Horarios atención al público	7
Museos incidencias	6
Obras municipales	71
Obras no municipales	56
Oposiciones	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	22
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	55
Servicios Sociales	39
Subvenciones o ayudas	18
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Civil o penal	10
Otra administración o institución	157
<u>Eventos</u>	
Carreras Populares	24
Conciertos	17
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	13
Eventos organizados por el Ayuntamiento	17
Fallas	99
<u>Organismos autónomos</u>	
AUMSA	9
Consell Agrari Municipal	3
EMIVASA	2
EMT-incidencias	204

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



EMTRE (Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos)	2
Fundación Deportiva Municipal	165
Fundación Pacto por el Empleo	1
Junta Central Fallera	38
Marina Real	6
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	223
Palau de la Música i Congressos	1
Universidad Popular	7
Otros	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	103
Otros	66
Toros	1
Política lingüística	
Castellano	18
Valenciano	18
Señalización viaria	
Bolardos y maceteros	225
Carril bici	125
Estaciones Valenbisi	23
Semáforos	118
Señalización horizontal	248
Señalización vertical	201
Zona Azul	36
Zona naranja	44
Servicios de jardinería	
Parques y jardines deficiencias	1.063
Poda de árboles	405
Servicios de limpieza en la vía pública	
Contenedores cambio de ubicación	332
Contenedores deficiente estado	158
Deficiente limpieza en la vía pública	909

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Excrementos animales domésticos	95
Reciclaje de residuos	18
Recogida de enseres en la vía pública	86
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	194
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	239
Vehículos abandonados	119
<u>Servicios prestados en vía pública</u>	
Autorización de mesas y sillas	68
Gorrillas	30
Indigentes	184
Mayor actuación por parte de Policía Local	1.321
Medidas contra excrementos animales domésticos	37
Plagas	343
Playas incidencias	34
Valenbisi	6
<u>Sugerencias para la mejora de la ciudad</u>	
Aparcamientos - Demanda	141
Ciclistas molestias	30
Demanda de parques y jardines	78
Desperfectos en patrimonio histórico	17
Página web	32
Sede electrónica	17
Sugerencias conciertos teatros fallas etc	8
Sugerencias indeterminadas	17
Sugerencias para la mejora de la circulación	244
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	439
Sugerencias sobre denominación de calles	16
WC públicos	19
<u>Tramitación administrativa</u>	
Tardanza en actuación municipal	263
Tardanza en resolución de expedientes	429

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: zBoo brd9 pcy JqQ BcrY C1bO fOW=
CÓPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

<u>Tributación municipal y sanciones</u>	
Infracciones de tráfico	17
Infracciones urbanísticas	1
Multas	44
Tributos IAE	4
Tributos IBI	14
Tributos IVTM	17
<u>Vía pública reparación de deficiencias</u>	
Alcantarillado	364
Alumbrado	414
Bache en calzada	720
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	266
Fuentes ornamentales	17
Supresión de barreras arquitectónicas	92

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	803	1.064	-24,53%
02. L'Eixample	661	853	-22,51%
03. Extramurs	900	1.056	-14,77%
04. Campanar	693	585	18,46%
05. La Saïdia	645	611	5,56%
06. El Pla del Real	539	716	-24,72%
07. L'Olivereta	555	849	-34,63%
08. Patraix	785	909	-13,64%
09. Jesús	567	711	-20,25%
10. Quatre Carreres	1.167	1.228	-4,97%
11. Poblats Marítims	977	1.020	-4,22%
12. Camins al Grau	704	750	-6,13%
13. Algirós	515	632	-18,51%
14. Benimaclet	381	393	-3,05%
15. Rascanya	477	499	-4,41%
16. Benicalap	454	598	-24,08%
17. Pobles del Nord	90	126	-28,57%
18. Pobles de l'Oest	208	180	15,56%
19. Pobles del Sud	373	372	,27%
20. Fora de València	8	0	#iDiv/0!
En Dependencias Municipales	1.086	714	52,10%
No consta distrito	1.497	1.817	-17,61%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	138
1.2. La Xerea	131

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: zBoo brd9 pcyQ BcrY C1bO fOw=
CÓPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

1.3. El Carme	147
1.4. El Pilar	80
1.5. El Mercat	114
1.6. Sant Francesc	193
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	415
2.2. El Pla del Remei	131
2.3. Gran Via	115
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	122
3.2. La Roqueta	103
3.3. La Petxina	302
3.4. Arrancapins	373
04. Campanar	
4.1. Campanar	263
4.2. Les Tendetes	127
4.3. El Calvari	67
4.4. Sant Pau	236
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	188
5.2. Morvedre	99
5.3. Trinitat	184
5.4. Tormos	104
5.5. Sant Antoni	70
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	113
6.2. Mestalla	324
6.3. Jaume Roig	49
6.4. Ciutat Universitària	53
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	233

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: zBoo brd9 pcyQ BcrY C1bO fOW=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

7.2. Soternes	59
7.3. Tres Forques	182
7.4. La Font Santa	32
7.5. La Llum	49
08. Patraix	
8.1. Patraix	348
8.2. Sant Isidre	107
8.3. Vara de Quart	100
8.4. Safranar	177
8.5. Favara	53
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	170
9.2. L'Hort de Senabre	109
9.3. La Creu Coberta	60
9.4. Sant Marcel·lí	143
9.5. Camí Real	85
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	224
10.2. En Corts	182
10.3. Malilla	419
10.4. Fonteta de Sant Lluís	42
10.5. Na Rovella	82
10.6. La Punta	70
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	148
11. Pobles Marítics	
11.1. El Grau	180
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	314
11.3. La Malva-rosa	305
11.4. Beteró	91
11.5. Natxaret	87
12. Camins al Grau	

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: zBoo brd9 pcyQ BcrY C1bO fOW=
CÓPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÓNICA)

12.1. Aiora	198
12.2. Albors	128
12.3. La Creu del Grau	145
12.4. Camí Fondo	51
12.5. Penya-roja	182
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	88
13.2. Ciutat Jardí	178
13.3. L'Amistat	75
13.4. La Bega Baixa	106
13.5. La Carrasca	68
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	329
14.2. Camí de Vera	52
15. Rascanya	
15.1. Orriols	136
15.2. Torrefiel	213
15.3. Sant Llorenç	128
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	413
16.2. Ciutat Fallera	41
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	10
17.2. Poble Nou	7
17.3. Carpesa	5
17.4. Cases de Bàrcena	3
17.5. Mauella	6
17.6. Massarrojos	47
17.7. Borbotó	12
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	151

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: zBoo brd9 pcyQ BcrY C1bO fOW=
CÓPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

18.2. Beniferri	57
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	27
19.2. El Castellar-l'Oliverar	49
19.3. Pinedo	50
19.4. El Saler	34
19.5. El Palmar	20
19.6. El Perellonet	69
19.7. La Torre	54
19.8. Faitanar	70
20. Fora de València	
20.99. Fora de València	8
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	1.086
No consta distrito	
No consta barrio	1.497

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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, recomendaciones, otros)

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

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

Comparativa con el ejercicio anterior

El informe anual anterior se efectuó respecto al periodo 01/01/2022 al 31/12/2022.

TIPO	AÑO 2022	AÑO 2023	Variación Interanual 2022- 2023
QUEJA	1.599	2.454	53,47%
SUGERENCIA	13.452	11.070	-17,71%
SÍNDIC	527	462	-12,33%
DEFENSOR	65	65	0,00%
OTRAS	40	34	-15,00%
TOTAL	15.683	14.085	-10,19%

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Respecto al año anterior, se experimenta un decremento total del -10,19%. Principalmente obedece al descenso en el número de sugerencias que desciende un -17.71%, ya que el número de quejas aumenta un 53,47%.

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

SÍNDIC	AÑO 2022	AÑO 2023
INICIO	169	178
RECOMENDACIÓN	119	96
OTROS (cierres, requerimientos...)	239	188
DEFENSOR		
INICIO	21	23
RECOMENDACIÓN	3	0
OTROS (cierres, requerimientos...)	41	42

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
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



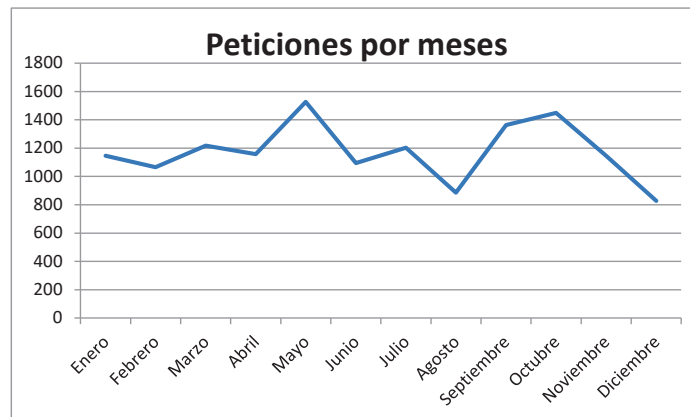
AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Comparativa con el ejercicio anterior

TIPO	AÑO 2022	AÑO 2023
REGISTRO ENTRADA	303	496
SEDE ELECTRÓNICA	1.954	2.588
TELEFÓNICA	180	48
WEB	13.246	10.953
TOTAL	15.683	14.085

Es destacable el incremento, respecto al año anterior, de las peticiones recibidas por Sede Electrónica (+32,45%) y el descenso de las sugerencias recibidas por la web (-17,31%), 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 84,46% de las peticiones en 2022 y el 77,76% de las peticiones en 2023.

3. Tabla de peticiones del periodo por meses.



Los meses de mayo y octubre han sido los meses con mayor número de peticiones, se han recibido 1. 527 y 1.449 respectivamente, y los de menor volumen de peticiones son diciembre y agosto con 828 y 886 respectivamente.

La media mensual de peticiones recibidas es de 1.174.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

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.

Como ya se ha visto en la introducción durante 2023 se han realizado cambios en la organización municipal, por lo que en los datos encontramos datos de las anteriores áreas y de las actuales, como se puede ver con detalle en la tabla 5 del informe

Respecto a la organización municipal actual (en negrita en la Estadística de peticiones).

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

- **Alcaldía**
- **Bienestar social**
- **Cultura Educación y deportes**
- **Familia, Mayores y Tradiciones**
- **Hacienda y Participación.**
- **Parques, Jardines y Espacios Naturales.**
- **Residuos, Mejora Climática y Gestión del agua.**
- **Urbanismo y Vivienda.**

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

- **Seguridad y Movilidad.**
- **Patrimonio, Recursos Humanos y Técnicos.**

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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:

- Acción Cultural, Patrimonio y Recursos Culturales
- Alcaldía
- Cementerios y Servicios Funerarios
- Ciclo Integral del Agua
- Comercio y Mercados
- Control Administrativo
- Deportes
- Devesa Albufera
- Educación
- Espacio Público
- Fiestas y Tradiciones
- Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras
- Hacienda y Presupuestos
- Innovación, Tecnología, Agenda Digital y Captación de Inversiones
- Licencias Urbanísticas-Actividades
- Limpieza y Recogida de Residuos
- Mayores
- Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética
- Movilidad
- Parques y Jardines
- Patrimonio
- Pedanías, Participación y Acción Vecinal
- Planificación y Gestión Urbana
- Playas
- Recursos Humanos
- Sanidad y Consumo
- Servicios Sociales
- Transparencia, Información y Defensa de la Ciudadanía
- Vivienda

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Especial mención a la Delegación de Licencias Urbanísticas- Actividades que ha contestado al 100% de las solicitudes de informes, habiendo recibido 94 solicitudes y a la Delegación de Servicios Sociales que ha contestado al 100% de las solicitudes de informes, habiendo recibido 73 solicitudes.

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

- Policía Local (98,4%).

Las Delegaciones que han contestado menos de un 90% de las peticiones:

- Servicios Centrales Técnicos (66,7%).

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

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

- Alcaldía
- Protección de datos personales
- Secretaria de Área II
- Secretaria General / Secretaria General y del Pleno
- Tecnologías de la Información y la Comunicación
- Bienestar Social e Integración / Drogodependencias
- Acción Cultural
- Patrimonio Histórico y Artístico
- Recursos Culturales
- Deportes
- Educación
- Fiestas y Tradiciones
- Mayores
- Sanidad y Consumo
- Gestión de Emisiones y Recaudación
- Gestión Tributaria Específica-Actividades E.
- Gestión Tributaria Específica-Catastral
- Gestión Tributaria Integral GTI
- Tesorería
- Descentralización y Participación Ciudadana
- Registro y Población

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

- Societat de la Informació, Transparencia
- Devesa Albufera
- Parques y jardines
- Central del Procedimiento Sancionador
- Patrimonio
- Responsabilidad Patrimonial
- Personal
- Salud Laboral
- Cementerios y Servicios Funerarios
- Ciclo Integral del Agua
- Limpieza y Recogida de Residuos
- Mejora Climática
- Comercio y Mercados
- Ocupación del Dominio Público
- Movilidad
- Obras y Mantenimiento de Infraestructuras
- Licencias de Actividades
- Licencias Urbanísticas
- Asesoramiento Urbanístico
- Disciplina Urbanística
- Gestión de Centro Histórico
- Planeamiento
- Vivienda

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

- Policía Local (98,4% de 64 solicitudes de informe).

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

- Arquitectura y S. C. T. (66,7% de 9 solicitudes de informe).

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

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 2022
Servicios de Limpieza en la Vía Pública	2.150	2.279
Servicios Prestados en la Vía Pública	2.023	2.294
Vía pública reparación de deficiencias	1.873	2.184
Servicios de Jardinería	1.468	1.742
Sugerencias para la mejora de la Ciudad	1.058	1.077
Señalización Vía	1.020	1.187
Discrepancias con actuaciones municipales	992	1.017

Los 7 temas que destacamos con mayor número de peticiones coinciden con los del año 2022, aunque no en el mismo orden, como puede apreciarse en la tabla.

La variación más relevante en los datos referidos al TEMA de las peticiones presentadas son las que se refieren al de "Tramitación Administrativa" que se incrementa en un 45,07% respecto al ejercicio anterior.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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 2023	Nº peticiones 2022
Mayor actuación por parte de Policía Local	1.321	1.487
Parques y jardines deficiencias	1.063	1.143
Deficiente limpieza en la vía pública	909	924
Bache en calzada	720	813
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondientes	568	510
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	439	452
Tardanza en resolución de expedientes	429	263
Alumbrado	414	517
Poda de árboles	405	598
Alcantarillado	364	384
Plagas	343	416
Contenedores cambio de ubicación	332	393
Actividades molestias y denuncias	313	375
Padrón	297	346

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

En cuanto a los SUBTEMAS, de las peticiones presentadas en el año 2023, respecto al año anterior, coinciden, aunque no en el mismo orden como puede apreciarse en la tabla comparativa. La única diferencia es que, entre estos 14 que destacamos, por ser los que mayor número de peticiones incluyen, este año se incluye el subtema de “Tardanza en resolución de expedientes” que ha experimentado un incremento apreciable, quedando fuera de la tabla el subtema “Deterioro, demanda y sustitución de mobiliario urbano”

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 2022
10. Quatre Carreres	1.167	1.228
11. Poblats Marítims	977	1.020
03. Extramurs	900	1.056
01. Ciutat Vella	803	1.064
08. Patraix	785	909

En cuanto a los DISTRITOS, de las peticiones presentadas en el año 2023, respecto al año anterior, coinciden los distritos con mayor número de peticiones, aunque no en el mismo orden como puede apreciarse en la tabla comparativa.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

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

BARRIO	Nº peticiones 2023	Nº peticiones 2022
Malilla	419	428
Russafa	415	578
Benicalap (Benicalap)	413	512
Arrancapins (Extramurs)	373	493
Patraix (Patraix)	348	509

En cuanto a los BARRIOS, de las peticiones presentadas en el año 2023, respecto al año anterior, coinciden los barrios con mayor número de peticiones, aunque no en el mismo orden como puede apreciarse en la tabla comparativa.

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 1/01/2023 a 31/01/2023.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Fechas: 01/01/2023 - 31/12/2023

Table with columns for months (ENERO to TOTAL) and rows for 'Registradas por' (APP, WEB) and 'Dirigidas a' (Ser. Jardineria, Ser. Movilidad, Ser. Sanidad, Ser. Alumbrado, Ser. Limpieza, etc.).

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

Table with 5 columns: Antefirma, Nom, Data, Emissor cert, Núm. sèrie cert. Contains signature information for Hilario Llavador Cisternes dated 24/05/2024.



INFORME ANUAL 2023

De la Comissió Permanent Especial de Suggeriments i Reclamacions



COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN 100 ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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 POBLE I
EL SINDIC DE GREUGES**

INFORME ANUAL 2023

ÍNDIX:

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

*COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24
D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN 101
ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024*

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

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 Suggerències 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 2023. Enguany els veïns i veïnes de la ciutat de València han anat reduint el nombre de peticions dirigides a l'Oficina, passant el total de les mateixes de 15.683 a la xifra de 14.085, la qual cosa implica una disminució de peticions del -10,19% . Del total de les peticions, augmenta el nombre de queixes que han passat de 1.599 a 2.454, i descendix el nombre de suggeriments passant de 13.452 a 11.070.

Pel que fa al canal d'entrada, augmenten un 63,70%, les presentades per Registre d'Entrada de manera presencial i un 32,45% les que es realitzen per Seu Electrònica. Disminuïxen les peticions que es presenten a través de la web en un 10,19% i les rebudes telefònicament que passen de 180 a 48.

Durant l'any 2023 i després de la constitució de la nova corporació, ha sigut necessari adaptar la base de dades ACCES de la qual s'extrauen les dades per a elaborar els informes, a la nova estructura de govern, modificant-se les Àrees i Delegacions, així com l'adscripció dels Servicis municipals, ja que alguns d'ells van canviar de denominació, uns altres es van fusionar i altres es van crear nous. Per tot això, en el present informe, adaptat ja a la nova estructura, apareixen algunes dades referides a l'estructura anterior. Per a facilitar la lectura, l'anàlisi de les taules 5, 6, i 7 es realitza sobre l'organització actual que en l'Estadística de Peticions s'ha marcat en negreta.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

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 ofereixen 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 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 puguen 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 Suggeriments, Queixes i Reclamacions: "*Que s'incloga en els informes mensuals de la Comissió permanent de Suggeriments i Reclamacions les dades arreplegades 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 Suggeriments i Recomanacions" rebudes del Defensor del Pueblo i del Síndic de Greuges al llarg de l'any 2023 (Annex I).

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



2. ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/01/2023 al 31/12/2023

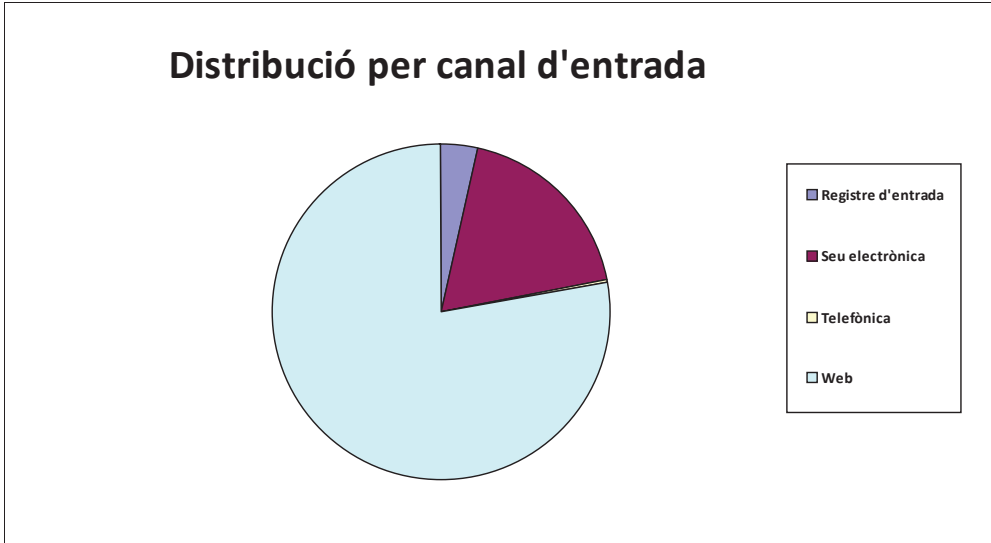
1. Peticions segons tipus			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	2.454	1.599	53,47%
Suggestiu	11.070	13.452	-17,71%
Síndic	462	527	-12,33%
Defensor	65	65	0,00%
Altres	34	40	-15,00%
Total:	14.085	15.683	-10,2%

Desglose Síndic/Defensor			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	178	169	5,33%
Recomanació/Suggestiu	96	119	-19,33%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	188	239	-21,34%
Defensor			
Inici	23	21	9,52%
Recomanació/Suggestiu	0	3	-100,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	42	41	2,44%

2. Peticions segons Canal d'Entrada			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	496	303	63,70%
Seu electrònica	2.588	1.954	32,45%
Telefònica	48	180	-73,33%
Web	10.953	13.246	-17,31%
Total:	14.085	15.683	-10,2%

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



3. Peticions del període per mesos

Gener	1.147
Febrer	1.066
Març	1.218
Abril	1.157
Maig	1.527
Juny	1.095
Juliol	1.203
Agost	886
Setembre	1.363
Octubre	1.449
Novembre	1.146
Desembre	828

4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Gener	1.059	1000	59	59 (100,0%)
Febrer	1.114	1036	78	77 (98,7%)
Març	1.226	1172	54	54 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: zBoo brd9 pcyQ BcrY C1bO fOw=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Abril	931	880	51	51 (100,0%)
Maig	1.487	1416	71	71 (100,0%)
Juny	1.111	1059	52	52 (100,0%)
Juliol	1.167	1117	50	49 (98,0%)
Agost	924	881	43	43 (100,0%)
Setembre	1.332	1279	53	53 (100,0%)
Octubre	1.674	1613	61	58 (95,1%)
Novembre	1.130	1067	63	63 (100,0%)
Desembre	1.002	952	50	50 (100,0%)

*COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24
D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN 106
ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024*

Signat electrònicament per:

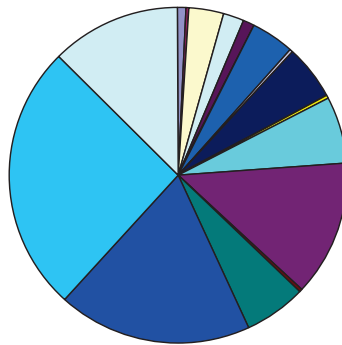
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	126	109	17	17 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	30	30	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL	482	409	73	73 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	283	255	28	28 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	138	94	44	44 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	9	9	0	0 (-)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	601	583	18	18 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS	14	13	1	1 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ	759	681	78	78 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	13	13	0	0 (-)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA	10	10	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	922	890	32	31 (96,9%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	1.858	1814	44	44 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	33	33	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS	803	731	72	69 (95,8%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	2.653	2608	45	45 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT	3.646	3545	101	100 (99,0%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES	1.777	1645	132	132 (100,0%)
Total d'Enviaments	14.157	13472	685	680 (99,3%)

Distribució per Àrees



- ALCALDIA
- BENESTAR I DRETS SOCIALS
- BENESTAR SOCIAL
- CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES
- DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE
- ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA
- FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS
- GESTIÓ DE RECURSOS
- HISENDA I PARTICIPACIÓ
- MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC
- OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA
- ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS
- PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS
- PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	71	55	16	16 (100,0%)
COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS	5	5	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	45	44	1	1 (100,0%)
TURISME	5	5	0	0 (-)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
SERVICIS SOCIALS	30	30	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT	5	5	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	477	404	73	73 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	212	189	23	23 (100,0%)
EDUCACIÓ	46	42	4	4 (100,0%)
ESPORTS	25	24	1	1 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG				
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	138	94	44	44 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC				
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	9	9	0	0 (-)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	9	9	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS	150	145	5	5 (100,0%)
MAJORS	17	16	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM	425	413	12	12 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	14	13	1	1 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	149	118	31	31 (100,0%)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	132	122	10	10 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	478	441	37	37 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC	10	10	0	0 (-)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	3	3	0	0 (-)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
EMPRENEDORIA	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	9	9	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	922	890	32	31 (96,9%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
DEVESA-ALBUFERA	13	12	1	1 (100,0%)
PARCS I JARDINS	1.674	1644	30	30 (100,0%)
PLATGES	171	158	13	13 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	14	14	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	2	2	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	17	17	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTRACTACIÓ	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	64	52	12	12 (100,0%)
PATRIMONI	69	56	13	13 (100,0%)
RECURSOS HUMANS	131	93	38	38 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	538	529	9	6 (66,7%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	17	16	1	1 (100,0%)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	465	456	9	9 (100,0%)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	99	97	2	2 (100,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	2.072	2039	33	33 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS	58	56	2	2 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC	170	161	9	9 (100,0%)
MOBILITAT	1.449	1423	26	26 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	1.960	1896	64	63 (98,4%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	9	9	0	0 (-)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	1.138	1122	16	16 (100,0%)
HABITATGE	41	29	12	12 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	468	374	94	94 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	130	120	10	10 (100,0%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA	55	46	9	9 (100,0%)
PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS	2	1	1	1 (100,0%)
PROTOCOL	3	3	0	0 (-)
SECRETARIA D'AREA II	1	0	1	1 (100,0%)
SECRETARIA GENERAL ADM. MPAL.	5	4	1	1 (100,0%)
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	5	1	4	4 (100,0%)
COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS				
COMUNICACIÓ	5	5	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
CIUTAT INTEL·LIGENT	5	5	0	0 (-)
INNOVACIÓ	3	3	0	0 (-)
PROJECTES EUROPEUS	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	36	35	1	1 (100,0%)
TURISME				
TURISME	5	5	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	126	109	17	17 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
SERVICIS SOCIALS				
REGIDORIA SERV. SOCIALS, HABITATGE, PATRIMO	30	30	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	30	30	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



IGUALTAT	5	5	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
ADDICIONS	1	1	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	472	400	72	72 (100,0%)
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	4	3	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	482	409	73	73 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ACCIÓ CULTURAL	73	70	3	3 (100,0%)
NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	15	15	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	88	69	19	19 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	36	35	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	46	42	4	4 (100,0%)
ESPORTS				
ESPORTS	25	24	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	283	255	28	28 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA ...	138	94	44	44 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	138	94	44	44 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ				
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
REG.DEVESA-ALBUF.,RESID.URB,NETEJA,JARD.SO	9	9	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	9	9	0	0 (-)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA				
JOVENTUT I INFÀNCIA	9	9	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	150	145	5	5 (100,0%)
MAJORS				
MAJORS	17	16	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM				
SALUT I CONSUM RESPONSABLE (BENESTAR ANIM	6	3	3	3 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



SANITAT I CONSUM	419	410	9	9 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	601	583	18	18 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
REGIDORIA DE PERSONAL	14	13	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	14	13	1	1 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS				
ECONÓMICOPRESSUPOSTARI	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	64	41	23	23 (100,0%)
GESTIÓ ECONÒMICA ADMINISTRATIVA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	25	24	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	16	16	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	16	15	1	1 (100,0%)
TRESORERIA	26	20	6	6 (100,0%)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ	78	70	8	8 (100,0%)
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	45	43	2	2 (100,0%)
OFICINA D'AGRICULTURA	2	2	0	0 (-)
PEDANIES	7	7	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	10	10	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT	32	20	12	12 (100,0%)
REGISTRE I POBLACIÓ	29	28	1	1 (100,0%)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	390	368	22	22 (100,0%)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	17	15	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	759	681	78	78 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				
REGIDORIA ESPAI PÚBLIC	10	10	0	0 (-)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR				
REGIDORIA DE MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAEST	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	13	13	0	0 (-)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



EMPREDORIA				
EMPREDORIA	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓ I FORMACIÓ				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	9	9	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	10	10	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA	11	8	3	3 (100,0%)
EMIVASA	10	7	3	3 (100,0%)
EMT	242	236	6	6 (100,0%)
EMTRE	2	2	0	0 (-)
FUNDACIÓ CEMAS	1	1	0	0 (-)
FUNDACIÓ VALENCIA ACTIVA DEL PACTE PER L'OC	1	1	0	0 (-)
MARINA REIAL	8	8	0	0 (-)
O.A. CONSELL AGRARI	10	9	1	1 (100,0%)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	238	228	10	10 (100,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	69	66	3	3 (100,0%)
O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESSOS I ORQUE	7	7	0	0 (-)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	301	296	5	4 (80,0%)
O.A. UNIVERSITAT POPULAR	16	15	1	1 (100,0%)
PALAU DE LA MÚSICA I CONGRESSOS DE VALÈNCI	6	6	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	922	890	32	31 (96,9%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	13	12	1	1 (100,0%)
PARCS I JARDINS				
PARCS I JARDINS	1.674	1644	30	30 (100,0%)
PLATGES				
PLATGES	10	10	0	0 (-)
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (CONTA	158	146	12	12 (100,0%)
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (PLATG	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	1.858	1814	44	44 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA				
REG.D'HISENDA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE CIUTA	14	14	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA	2	2	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT				
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	15	15	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	33	33	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTRACTACIÓ				
CONTRACTACIÓ	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	64	52	12	12 (100,0%)
PATRIMONI				
PATRIMONI	33	29	4	4 (100,0%)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	36	27	9	9 (100,0%)
RECURSOS HUMANS				
OFICINA D'OPTIMITZACIÓ EN LA GESTIÓ DE RECUR	2	1	1	1 (100,0%)
PERSONAL	126	91	35	35 (100,0%)
SALUT LABORAL	3	1	2	2 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	538	529	9	6 (66,7%)
Subtotal d'Àrea	803	731	72	69 (95,8%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	17	16	1	1 (100,0%)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	465	456	9	9 (100,0%)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI				
MILLORA CLIMÀTICA	99	97	2	2 (100,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	2.072	2039	33	33 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	2.653	2608	45	45 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				
COMERÇ I MERCATS	58	56	2	2 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	170	161	9	9 (100,0%)
MOBILITAT				
MOBILITAT	1.449	1423	26	26 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	1.960	1896	64	63 (98,4%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS				
BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMERGÈN	9	9	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	3.646	3545	101	100 (99,0%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	940	930	10	10 (100,0%)
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	41	38	3	3 (100,0%)
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	157	154	3	3 (100,0%)
HABITATGE				
HABITATGE	41	29	12	12 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS				
INSPECCIÓ MUNICIPAL	6	6	0	0 (-)
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	292	228	64	64 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	170	140	30	30 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC	9	7	2	2 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	59	55	4	4 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	4	1	3	3 (100,0%)
GESTIÓ URBANÍSTICA	3	3	0	0 (-)
PLANEJAMENT	22	21	1	1 (100,0%)
PROJECTES URBANS	33	33	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	1.777	1645	132	32 (100,0%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servici

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
ALCALDIA	2	7	0	0	0

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS	1	0	0	0	0
SECRETARIA D'AREA II	0	1	0	0	0
SECRETARIA GENERAL ADM. MPAL.	1	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	2	1	1	0	0
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMU	0	1	0	0	0
BENESTAR SOCIAL					
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	42	21	9	0	0
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGR	0	0	1	0	0
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES					
ACCIÓ CULTURAL	1	2	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	10	5	4	0	0
RECURSOS CULTURALS	1	0	0	0	0
EDUCACIÓ	0	1	3	0	0
ESPORTS	1	0	0	0	0
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBAN	8	20	16	0	0
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS					
FESTES I TRADICIONS	2	2	1	0	0
MAJORS	1	0	0	0	0
SALUT I CONSUM RESPONSABLE (BENESTAR	3	0	0	0	0
SANITAT I CONSUM	6	1	2	0	0
GESTIÓ DE RECURSOS					
REGIDORIA DE PERSONAL	1	0	0	0	0
HISENDA I PARTICIPACIÓ					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	13	10	0	0	0
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS	0	1	0	0	0
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	1	0	0	0	0
TRESORERIA	2	3	1	0	0
DESCENTRALITZACIÓ	3	4	1	0	0
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	0	2	0	0	0
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT	5	5	2	0	0

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



REGISTRE I POBLACIÓ	0	0	1	0	0
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	10	8	4	0	0
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈN	0	2	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
AUMSA	0	1	2	0	0
EMIVASA	2	0	1	0	0
EMT	2	1	3	0	0
O.A. CONSELL AGRARI	1	0	0	0	0
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	3	4	3	0	0
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	0	2	1	0	0
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBAN	1	2	1	0	1
O.A. UNIVERSITAT POPULAR	1	0	0	0	0
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
DEVESA-ALBUFERA	1	0	0	0	0
PARCS I JARDINS	21	4	5	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (C	6	4	2	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (PL	1	0	0	0	0
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	10	2	0	0	0
PATRIMONI	2	1	1	0	0
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	8	1	0	0	0
OFICINA D'OPTIMITZACIÓ EN LA GESTIÓ DE R	0	1	0	0	0
PERSONAL	13	14	8	0	0
SALUT LABORAL	2	0	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	4	0	2	0	3
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	0	0	0	0
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	2	4	3	0	0
MILLORA CLIMÀTICA	1	0	1	0	0
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	17	3	13	0	0
SEGURETAT I MOBILITAT					

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: zBoo brd9 pcy JqQ BcrY C1bO fOw=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

COMERÇ I MERCATS	0	1	1	0	0
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	4	0	5	0	0
MOBILITAT	5	9	12	0	0
POLICIA LOCAL	17	10	36	0	1
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES					
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENI	5	3	2	0	0
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	1	1	1	0	0
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	2	0	1	0	0
HABITATGE	10	1	1	0	0
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	18	13	33	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	16	10	4	0	0
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC	2	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	3	0	1	0	0
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	3	0	0	0	0
PLANEJAMENT	1	0	0	0	0
Total d'Enviaments	302	189	189	0	5

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN 118 ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

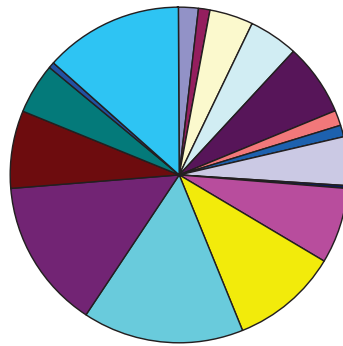
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	268	339	-20,94%
Altres	170	410	-58,54%
Atenció Personal Municipal	560	603	-7,13%
Contaminació acústica	680	813	-16,36%
Covid-19	0	5	-100,00%
Discrepàncies amb actuacions municipals	992	1.017	-2,46%
Distint àmbit competencial	167	171	-2,34%
Esdeveniments	170	168	1,19%
Organismes autònoms	661	741	-10,80%
Política lingüística	36	31	16,13%
Senyalització viària	1.020	1.187	-14,07%
Servicis de jardineria	1.468	1.742	-15,73%
Servicis de neteja en la via pública	2.150	2.279	-5,66%
Servicis prestats en via pública	2.023	2.294	-11,81%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	1.058	1.077	-1,76%
Tramitació administrativa	692	477	45,07%
Tributació municipal i sancions	97	145	-33,10%
Via pública reparació de deficiències	1.873	2.184	-14,24%

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
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	198
Felicitations per organització d'esdeveniments	3
Personal municipal	67

Altres

Altres	66
Bous	1
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	103

Atenció Personal Municipal

Altres	20
Atenció en biblioteques	31
Atenció personal de Servicis Socials	68
Centres educatius	8
Centres esportius	5
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	61
Gestió tributària	5
Informació i Registre	58
Museus	7
Padró	297

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	313
Aire condicionat particulars	26
Avions	9
Botellot	41
Casals fallers	31
Entre particulars veïnals	49
Esdeveniments públics	20
Molèsties servicis de neteja	59
Obres privades	10

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Per Obres municipals	27
Taules i cadires	19
Trànsit de vehicles	76
<u>Discrepàncies amb actuacions municipals</u>	
Aigua incidències subministrament	8
Antenes	1
Biblioteques	15
Compliment d'ordenances	55
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	568
Disconformitat amb projectes urbanístics	59
Horaris atenció al públic	7
Museus incidències	6
Obres municipals	71
Obres no municipals	56
Ocupació - demandes	2
Oposicions	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	22
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	55
Servicis Socials	39
Subvencions o ajudes	18
Xec Escolar	9
<u>Distint àmbit competencial</u>	
Altra administració o institució	157
Civil o penal	10
<u>Esdeveniments</u>	
Carreres populars	24
Concerts	17
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	13
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	17
Falles	99
<u>Organismes autònoms</u>	

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AUMSA	9
Consell Agrari Municipal	3
EMIVASA	2
EMT-incidències	204
EMTRE (Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus)	2
Fundació Esportiva Municipal	165
Fundació Pacte per l'Ocupació	1
Junta Central Fallera	38
Marina Reial	6
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	223
Palau de la Música i Congressos	1
Universitat Popular	7
<u>Política lingüística</u>	
Castellà	18
Valencià	18
<u>Senyalització viària</u>	
Bol·lards i portatestos	225
Carril bici	125
Estacions Valenbisi	23
Semàfors	118
Senyalització horitzontal	248
Senyalització vertical	201
Zona blava	36
Zona taronja	44
<u>Servicis de jardineria</u>	
Parcs i jardins deficiències	1.063
Poda d'arbres	405
<u>Servicis de neteja en la via pública</u>	
Arreplegada d'objectes en la via pública	86
Contenidors canvi ubicació	332
Contenidors deficient estat	158

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Deficient neteja en la via pública	909
Excrements animals domèstics	95
Reciclatge de residus	18
Solars i edificis en deficient estat de neteja	194
Suggeriments per a la neteja en la via pública	239
Vehicles abandonats	119
<u>Servicis prestats en via pública</u>	
Autorització de taules i cadires	68
Gorretes	30
Indigents	184
Major actuació per part de Policia Local	1.321
Mesures contra excrements animals domèstics	37
Plagues	343
Platges incidències	34
Valenbisi	6
<u>Suggeriments per a la millora de la ciutat</u>	
Aparcaments - Demanda	141
Ciclistes molèsties	30
Demanda de parcs i jardins	78
Desperfectes en patrimoni històric	17
Lavabos públics	19
Pàgina web	32
Seu electrònica	17
Suggeriments concerts teatres falles etc	8
Suggeriments indeterminats	17
Suggeriments per a la millora de la circulació	244
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	439
Suggeriments sobre denominació de carrers	16
<u>Tramitació administrativa</u>	
Tardança en actuació municipal	263
Tardança en resolució d'expedients	429

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



<u>Tributació municipal i sancions</u>	
Infraccions de trànsit	17
Infraccions urbanístiques	1
Multes	44
Tributs IAE	4
Tributs IBI	14
Tributs IVTM	17
<u>Via pública reparació de deficiències</u>	
Clavegueram	364
Clot en calçada	720
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	266
Enllumenat	414
Fonts ornamentals	17
Supressió de barreres arquitectòniques	92

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	803	1.064	-24,53%
02. L'Eixample	661	853	-22,51%
03. Extramurs	900	1.056	-14,77%
04. Campanar	693	585	18,46%
05. La Saïdia	645	611	5,56%
06. El Pla del Real	539	716	-24,72%
07. L'Olivereta	555	849	-34,63%
08. Patraix	785	909	-13,64%
09. Jesús	567	711	-20,25%
10. Quatre Carreres	1.167	1.228	-4,97%
11. Pobles Marítims	977	1.020	-4,22%
12. Camins al Grau	704	750	-6,13%
13. Algirós	515	632	-18,51%
14. Benimaclet	381	393	-3,05%
15. Rascanya	477	499	-4,41%
16. Benicalap	454	598	-24,08%
17. Pobles del Nord	90	126	-28,57%
18. Pobles de l'Oest	208	180	15,56%
19. Pobles del Sud	373	372	,27%
20. Fora de València	8	0	#iDiv/0!
En Dependències Municipals	1.086	714	52,10%
No hi consta districte	1.497	1.817	-17,61%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	138
1.2. La Xerea	131

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



1.3. El Carne	147
1.4. El Pilar	80
1.5. El Mercat	114
1.6. Sant Francesc	193
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	415
2.2. El Pla del Remei	131
2.3. Gran Via	115
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	122
3.2. La Roqueta	103
3.3. La Petxina	302
3.4. Arrancapins	373
04. Campanar	
4.1. Campanar	263
4.2. Les Tendetes	127
4.3. El Calvari	67
4.4. Sant Pau	236
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	188
5.2. Morvedre	99
5.3. Trinitat	184
5.4. Tormos	104
5.5. Sant Antoni	70
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	113
6.2. Mestalla	324
6.3. Jaume Roig	49
6.4. Ciutat Universitària	53
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	233

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



7.2. Soternes	59
7.3. Tres Forques	182
7.4. La Fontsanta	32
7.5. La Llum	49
08. Patraix	
8.1. Patraix	348
8.2. Sant Isidre	107
8.3. Vara de Quart	100
8.4. Safranar	177
8.5. Favara	53
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	170
9.2. L'Hort de Senabre	109
9.3. La Creu Coberta	60
9.4. Sant Marcel·lí	143
9.5. Camí Real	85
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	224
10.2. En Corts	182
10.3. Malilla	419
10.4. Fonteta de Sant Lluís	42
10.5. Na Rovella	82
10.6. La Punta	70
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	148
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	180
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	314
11.3. La Malva-rosa	305
11.4. Beteró	91
11.5. Natzaret	87
12. Camins al Grau	

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: zBoo brd9 pcyQ BcrY C1bO fOw=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12.1. Aiora	198
12.2. Albors	128
12.3. La Creu del Grau	145
12.4. Camí Fondo	51
12.5. Penya-roja	182
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	88
13.2. Ciutat Jardí	178
13.3. L'Amistat	75
13.4. La Bega Baixa	106
13.5. La Carrasca	68
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	329
14.2. Camí de Vera	52
15. Rascanya	
15.1. Orriols	136
15.2. Torrefiel	213
15.3. Sant Llorenç	128
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	413
16.2. Ciutat Fallera	41
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	10
17.2. Poble Nou	7
17.3. Carpesa	5
17.4. Cases de Bàrcena	3
17.5. Mauella	6
17.6. Massarrojos	47
17.7. Borbotó	12
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	151

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN 128 ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: zBoo brd9 pcyQ BcrY C1bO fOW=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

18.2. Beniferri	57
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	27
19.2. El Castellar-l'Oliverar	49
19.3. Pinedo	50
19.4. El Saler	34
19.5. El Palmar	20
19.6. El Perellonet	69
19.7. La Torre	54
19.8. Faitanar	70
20. Fora de València	
20.99. Fora de València	8
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	1.086
No hi consta districte	
No hi consta barri	1.497

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

3.- ANÀLISI DELS CONTINGUTS INCLOSOS EN LES TAULES 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 cadascuna 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 requereix de certificat digital per a la seua presentació. Igual que les queixes, cadascuna d'elles pot contindre tantes peticions com temes incloga.

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

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

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

Comparativa amb l'exercici anterior

L'informe anual anterior es va efectuar respecte al període 01/01/2022 al 31/12/2022.

TIPUS	ANY 2022	ANY 2023	Variació Interanual 2022- 2023
QUEIXA	1.599	2.454	53,47%
SUGGERIMENT	13.452	11.070	-17,71%
SÍNDIC	527	462	-12,33%
DEFENSOR	65	65	0,00%
ALTRES	40	34	-15,00%
TOTAL	15.683	14.085	-10,19%

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN 130 ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Respecte a l'any anterior, s'experimenta un decrement total del -10,1 9%. Principalement obeïx al descens en el número de suggeriments que descendix un -17.71%, ja que el nombre de queixes augmenta un 53,47%.

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

SÍNDIC	ANY 2022	ANY 2023
INICI	169	178
RECOMANACIÓ	119	96
UNS ALTRES (tancaments, requeriments...)	239	188
DEFENSOR		
INICI	21	23
RECOMANACIÓ	3	0
UNS ALTRES (tancaments, requeriments...)	41	42

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
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



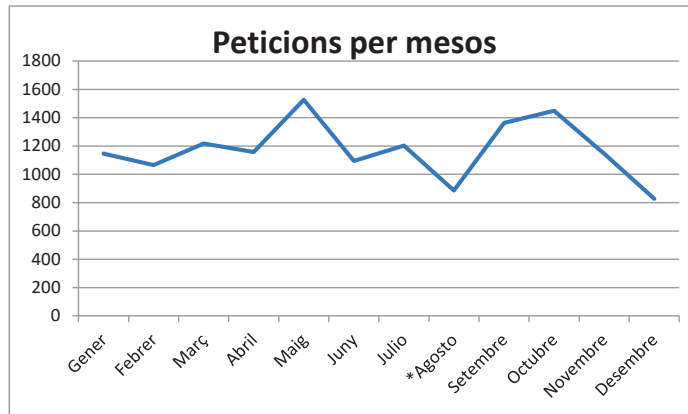
AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Comparativa amb l'exercici anterior

TIPUS	ANY 2022	ANY 2023
REGISTRE ENTRADA	303	496
SEU ELECTRÒNICA	1.954	2.588
TELEFÒNICA	180	48
WEB	13.246	10.953
TOTAL	15.683	14.085

És destacable l'increment, respecte a l'any anterior, de les peticions rebudes per Seu Electrònica (+32,45%) i el descens dels suggeriments rebuts per la web (-17,31%), 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 continuen sent les més nombroses amb constituint el 84,46% de les peticions en 2022 i el 77,76% de les peticions en 2023.

3. Graella de peticions del període per mesos.



Els mesos de maig i octubre han sigut els mesos amb major nombre de peticions, s'han rebut 1. 527 i 1.449 respectivament, i els de menor volum de peticions són desembre i agost amb 828 i 886 respectivament.

La mitjana mensual de peticions rebudes és de 1.174.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

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.

Com ja s'ha vist en la introducció durant 2023 s'han fet canvis en l'organització municipal, per la qual cosa en les dades trobem dades de les anteriors àrees i de les actuals, com a se pot veure amb detall en la Graella 5 de l'informe

Respecte a l'organització municipal actual.

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

- Alcaldia
- Benestar social
- Cultura Educació i esports
- Família, Majors i Tradicions
- Hisenda i Participació.
- Parcs, Jardins i Espais Naturals.
- Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'aigua.
- Urbanisme i Habitatge.

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

- Seguretat i Mobilitat.
- Patrimoni, Recursos Humans i Tècnics.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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:

- Acció Cultural, Patrimoni i Recursos Culturals
- Alcaldia
- Cementeris i Serveis Funeraris
- Cicle Integral de l'Aigua
- Comerç i Mercats
- Control Administratiu
- Esports
- Devesa Albufera
- Educació
- Espai Públic
- Festes i Tradicions
- Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures
- Hisenda i Pressupostos
- Innovació, Tecnologia, Agenda Digital i Captació d'Inversions
- Llicències Urbanístiques-Activitats
- Neteja i Recollida de Residus
- Majors
- Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica
- Mobilitat
- Parcs i Jardins
- Patrimoni
- Pedanies, Participació i Acció Veïnal
- Planificació i Gestió Urbana
- Platges
- Recursos Humans
- Sanitat i Consum
- Serveis Socials
- Transparència, Informació i Defensa de la Ciutadania
- Habitatge

Especial menció a la Delegació de Llicències Urbanístiques- Activitats que ha contestat al 100% de les sol·licituds d'informes, havent rebut 94 sol·licituds i a la Delegació de Serveis Socials que ha contestat al 100% de les sol·licituds d'informes, havent rebut 73 sol·licituds.

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

- Policia Local (98,4%).

Les Delegacions que han contestat menys d'un 90% de les peticions:

- Serveis Centrals Tècnics (66,7%).

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

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

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

- Alcaldia
- Protecció de dades personals
- Secretària d'Àrea II
- Secretària General / Secretària General i del Ple
- Tecnologies de la Informació i la Comunicació
- Benestar Social i Integració / Drogodependències
- Acció Cultural
- Patrimoni Històric i Artístic
- Recursos Culturals
- Esports
- Educació
- Festes i Tradicions
- Majors
- Sanitat i Consum
- Gestió d'Emissions i Recaptació
- Gestió Tributària Específica-Activitats E.
- Gestió Tributària Específica-Cadastral
- Gestió Tributària Integral GTI
- Tresoreria
- Descentralització i Participació Ciutadana
- Registre i Població
- Societat de la Informació, Transparència
- Devesa Albufera
- Parcs i Jardins
- Central del Procediment Sancionador
- Patrimoni
- Responsabilitat Patrimonial
- Personal
- Salut Laboral
- Cementeris i Serveis Funeraris
- Cicle Integral de l'Aigua
- Neteja i Recollida de Residus
- Millora Climàtica
- Comerç i Mercats
- Ocupació del Domini Públic
- Mobilitat
- Obres i Manteniment d'Infraestructures
- Llicències d'Activitats
- Llicències Urbanístiques
- Assessorament Urbanístic
- Disciplina Urbanística
- Gestió de Centre Històric
- Planejament
- Habitatge

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

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

- Policia Local (98,4% de 64 sol·licituds d'informe).

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

- Arquitectura i S. C. T. (66,7% de 9 sol·licituds d'informe).

*COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24
D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN 136
ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024*

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

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 2022
Serveis de Neteja en la Via Pública	2.150	2.279
Serveis Prestats en la Via Pública	2.023	2.294
Via pública reparació de deficiències	1.873	2.184
Serveis de Jardineria	1.468	1.742
Suggeriments per a la millora de la Ciutat	1.058	1.077
Senyalització Viària	1.020	1.187
Discrepàncies amb actuacions municipals	992	1.017

Els 7 temes que destaquem amb major nombre de peticions coincidixen amb els de l'any 2022, encara que no en el mateix orde, com pot apreciar-se en la Graella.

La variació més rellevant en les dades referides al TEMA de les peticions presentades són las que es referixen al de "Tramitació Administrativa" que s'incrementa en un 45,07% respecte a l'exercici anterior.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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	Núm. peticions 2023	Núm. peticions 2022
Major actuació per part de Policia Local	1.321	1.487
Parcs i jardins deficiències	1.063	1.143
Deficient neteja en la via pública	909	924
Sot en calçada	720	813
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	568	510
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	439	452
Tardança en resolució d'expedients	429	263
Enllumenat	414	517
Poda d'arbres	405	598
Clavegueram	364	384
Plagues	343	416
Contenidors canvi d'ubicació	332	393
Activitats molèsties i denúncies	313	375
Padró	297	346

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Quant als SUBTEMES, de les peticions presentades l'any 2023, respecte a l'any anterior, coincideixen, encara que no en el mateix orde com pot apreciar-se en la Graella comparativa. L'única diferència és que, entre estos 14 que destaquem, per ser els que major nombre de peticions inclouen, enguany s'inclou el subtema de "Tardança en resolució d'expedients" que ha experimentat un increment apreciable, quedant fora de la Graella el subtema "Deterioració, demanda i substitució de mobiliari urbà"

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 2022
10. Quatre Carreres	1.167	1.228
11. Poblat Marítims	977	1.020
03. Extramurs	900	1.056
01. Ciutat Vella	803	1.064
08. Patraix	785	909

Quant als DISTRICTES, de les peticions presentades l'any 2023, respecte a l'any anterior, coincideixen els districtes amb major nombre de peticions, encara que no en el mateix orde com pot apreciar-se en la Graella comparativa.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

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

BARRI	Núm. peticions 2023	Núm. peticions 2022
Malilla	419	428
Russafa	415	578
Benicalap (Benicalap)	413	512
Arrancapins (Extramurs)	373	493
Patraix (Patraix)	348	509

Quant als BARRIS, de les peticions presentades l'any 2023, respecte a l'any anterior, coincidixen els barris amb major nombre de peticions, encara que no en el mateix orde com pot apreciar-se en la Graella comparativa.

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 de l'1 /01/2023 a 31/01/2023.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: zBoo brd9 pcy QBrY C1b0 f0w=

CÓPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Fechas: 01/01/2023 - 31/12/2023

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Registradas por:													
APP	1.433	1.085	1.458	1.240	1.670	1.378	1.370	980	1.591	1.862	1.480	1.027	16.574
WEB	1.973	1.627	2.209	2.341	2.343	2.356	2.844	2.497	2.890	2.914	2.713	2.021	28.728

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	303	157	226	237	363	213	262	202	390	374	286	138	3.151
Ser. Jardineria - Res.APP	224	109	170	166	284	160	183	142	272	259	198	91	2.258
Ser. Jardineria - Desde Web	141	59	102	109	148	80	108	104	163	211	144	56	1.425
Ser. Jardineria - Res.Web	104	50	81	89	113	53	64	73	123	156	98	38	1.042
Ser. Movilidad - Desde APP	95	90	100	91	131	83	57	56	97	101	83	69	1.053
Ser. Movilidad - Res.APP	61	44	38	36	70	64	37	19	52	49	45	36	551
Ser. Movilidad - Desde Web	21	12	28	26	25	23	19	23	30	31	31	18	287
Ser. Movilidad - Res.Web	9	7	11	11	10	19	12	8	14	14	12	5	112
Ser. Sanidad - Desde APP	46	21	27	59	71	106	103	62	53	83	27	26	684
Ser. Sanidad - Res.APP	45	20	27	58	71	106	102	60	52	83	26	25	675
Ser. Sanidad - Desde Web	17	12	21	33	43	74	80	40	43	43	37	9	454
Ser. Sanidad - Res.Web	17	12	21	33	43	74	80	37	41	43	36	9	446
Ser. Alumbrado - Desde APP	185	158	182	111	96	101	102	102	195	219	188	121	1.760
Ser. Alumbrado - Res.APP	178	149	173	108	91	98	99	95	174	169	154	92	1.580
Ser. Alumbrado - Desde Web	91	58	77	27	29	29	29	47	115	104	82	61	749
Ser. Alumbrado - Res.Web	87	58	69	26	29	28	28	41	98	86	71	42	643
Ser. Limpieza - Desde APP	422	301	494	408	523	498	547	340	472	653	553	405	5.636
Ser. Limpieza - Res.APP	333	240	404	326	443	384	411	242	366	477	406	281	4.313
Ser. Limpieza - Desde Web	1.689	1.467	1.963	2.137	2.072	2.126	2.594	2.269	2.512	2.507	2.401	1.864	25.601
Ser. Limpieza - Res.Web	1.166	979	1.264	1.377	1.440	1.522	1.813	1.639	1.698	1.667	1.716	1.287	17.568
Por email - Desde APP	372	356	426	332	484	376	299	217	380	430	342	266	4.280
Por email - Desde Web	14	19	18	9	26	22	14	14	27	18	18	13	212
Teléfono 010 - Desde APP	-	2	3	2	2	1	-	1	4	2	1	2	20
Teléfono 010 - Res.APP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Teléfono 010 - Desde Web	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Teléfono 010 - Res.Web	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros - Desde APP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros - Res.APP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros - Desde Web	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros - Res.Web	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tipos													
Recogida de enseres - Desde APP	-	-	-	-	-	-	2	1	-	1	-	-	4
Recogida de enseres - Res.APP	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
Recogida de enseres - Desde Web	1.601	1.399	1.818	2.011	1.948	2.001	2.427	2.129	2.361	2.336	2.214	1.754	23.999
Recogida de enseres - Res.Web	1.100	930	1.149	1.267	1.343	1.418	1.706	1.535	1.583	1.536	1.594	1.203	16.364
Total	3.406	2.712	3.667	3.581	4.013	3.734	4.214	3.477	4.481	4.776	4.193	3.048	45.302
Resultas	2.224	1.668	2.258	2.230	2.594	2.508	2.829	2.356	2.890	2.983	2.762	1.906	29.208

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN 141 ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: zBoo brd9 pcy JQqQ BcrY C1bO fOw=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

I, com que no hi ha més assumptes a tractar, a les 9 hores i 30 minuts la presidència alça la sessió, de la qual s'estén la present acta que firma el Sr. president i que jo, el secretari, certifique.

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 24 D'ABRIL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN 142 ORDINARIA DE 24 DE ABRIL DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/05/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135