



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 22 DE MAIG DE 2024 / COMISIÓN
PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA
SESIÓN ORDINARIA DEL DIA 22 DE MAYO 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 09:15 hores, del dia 22 de maig de 2024 amb la presidència del Sr. Juan Carlos Caballero Montañés es va reunir en sessió ordinària, la Comissió Permanent Especial de Suggeriments i Reclamacions, a la qual assistixen els seus components: Sra. Marta Torrado de Castro, en substitució del Sr. Carlos Mundina Gómez, Sra. Elisa Valía Cotanda, Sr. Juan Manul Giner Corell, en substitució de la Sra. Rocío Gil Uncio, Sr. Sergi Campillo Fernández, en substitució de la Sra. María Luisa Notario Villanueva, i Sra. Cecilia Herrero Camilleri; actua com a secretari, el Sr. Hilario Llavador Cisternes, secretari general i del Ple.

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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



1	RESULTAT / RESULTADO: APROVAT / APROBADO
ASSUMPTE / ASUNTO: Aprovació, si és el cas, de l'acta de la sessió anterior de data 24 d'abril de 2024. <i>Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior de fecha 24 de abril de 2024.</i>	

Pregunta el President si algun membre de la Comissió ha de formular alguna observació a l'acta de la sessió de 24 d'abril de 2024, prèviament distribuïda amb la convocatòria. No hi ha cap observació i queda aprovada per unanimitat dels assistents, d'acord amb el prescrit en l'article 91 de ROF

2	RESULTAT / RESULTADO: QUEDAR ASSABENTAT / QUEDAR ENTERADO
EXPEDIENT / EXPEDIENTE: E-05656-2024-000005-00	PROP. NÚM.: 1
ASSUMPTE / ASUNTO: SECRETARIA.Donar compte de la modificació de la composició de la Comissió Permanent Especial de Sugeriments i Reclamacions. <i>SECRETARÍA. Dar cuenta de la modificación de la composición de la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</i>	

La Comissió queda assabentada de la modificació en la composició de la Comissió Permanent Especial de Sugeriments i Reclamacions, que es transcriu a continuació:

"HECHOS

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

En sesión plenaria extraordinaria celebrada el día 30 de abril de 2024, la Sra. María Luisa Notario Villanueva toma posesión del cargo de concejala al haber presentado el Sr. Joan Ribó Canut la renuncia al acta de concejal del Ayuntamiento de València.

El Grupo Municipal Compromís por medio de escrito presentado en el Registro del Pleno el día 30 de abril de 2024, comunica la sustitución, en la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones, del vocal titular Sr. Pere Fuset Tortosa por la Sra. María Luisa Notario Villanueva, y la sustitución de los vocales suplentes Sr. Joan Ribó Canut y Sra. Lucía Beamud Villanueva por la Sra. Carmen Luisa Robles Galindo y Sr. Sergi Campillo Fernández

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

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

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

ÚNICO. Quedar enterado de la modificación en la composición de la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones, propuesta por el Grupo Municipal Compromís, en el sentido de designar vocal titular a la Sra. María Luisa Notario Villanueva, y

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



vocales suplentes a la Sra. Carmen Luisa Robles Galindo y Sr. Sergi Campillo Fernández, y dar cuenta al Pleno.

Por lo tanto, los vocales en representación del Grupo Compromís en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones son los siguientes:

Vocales titulares: Gloria Tello Company y María Luisa Notario Villanueva.

Vocales suplentes: Carmen Luisa Robles Galindo y Sergi Campillo Fernández

FETS

La Comissió Permanent Especial de Sugeriments i Reclamacions en la sessió extraordinària celebrada el 21 de setembre de 2023 va acordar la constitució de la mateixa i la designació dels seus membres.

En sessió plenària extraordinària celebrada el dia 30 d'abril de 2024, la Sra. María Luisa Notario Villanueva pren possessió del càrrec de regidora en haver presentat el Sr. Joan Ribó Canut la renúncia a l'acta de regidor de l'Ajuntament de València.

*El Grup Municipal Compromís per mitjà d'escrit presentat en el Registre del Ple el dia 30 d'abril de 2024, comunica la substitució, en la Comissió Permanent Especial de Sugeriments i Reclamacions, del vocal titular Sr. Pere Fuset Tortosa per la Sra. María Luisa Notario Villanueva, i la substitució dels vocals suplents Sr. Joan Ribó Canut i Sra. Lucía *Beamud Villanueva per la Sra. Carmen Luisa Robles Galindo i Sr. Sergi Campillo Fernández*

FONAMENTS DE DRET.

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

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

ÚNIC. Quedar assabentat de la modificació en la composició de la Comissió Permanent Especial de Sugeriments i Reclamacions, proposta pel Grup Municipal Compromís, en el sentit de designar vocal titular a la Sra. María Luisa Notario Villanueva, i vocals suplents a la Sra. Carmen Luisa Robles Galindo i Sr. Sergi Campillo Fernández, i donar compte al Ple.

Per tant, els vocals en representació del Grup Compromís en la Comissió Especial de Sugeriments i Reclamacions són els següents:

Vocals titulars: Gloria Tello Company i María Luisa Notario Villanueva.

Vocals suplents: Carmen Luisa Robles Galindo i Sergi Campillo Fernández."

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



3	RESULTAT / <i>RESULTADO</i> : QUEDAR ASSABENTAT / <i>QUEDAR ENTERADO</i>	
EXPEDIENT / <i>EXPEDIENTE</i> : E-00911-2024-000715-00	PROP. NÚM.: 1	
ASSUMPTE / <i>ASUNTO</i> : OFICINA DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS. Donar compte de l'informe mensual que comprèn des de l'1 al 31 de març de 2024, de l'Oficina de Suggestiments, Queixes i Reclamacions i Relacions amb el Defensor del Poble i el Síndic de Greuges. <i>OFICINA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES. Dar cuenta del informe mensual que comprende desde el 1 al 31 de marzo de 2024, de la Oficina de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones y Relaciones con el Defensor del Pueblo y el Síndic de Greuges.</i>		

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

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

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

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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 31 DE MARZO DE 2024



COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 22 DE MAIG DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 22 DE MAYO 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	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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

Período del 1 al 31 de marzo de 2024

ÍNDICE DEL INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

1. TABLA DE PETICIONES SEGÚN TIPO.

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

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

En el periodo **del 1 al 31 de marzo de 2024**, se han recibido un total de **1.210 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/3/2023 a 31/3/2023).

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

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

Existen cuatro posibles canales de entrada de los escritos:

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

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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Comparativa con el ejercicio anterior (1/3/2023 a 31/3/2023).

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. En el presente periodo no consta presentada ninguna reclamación telefónica y se incrementan las presentadas por sede electrónica.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante el mes de marzo 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 marzo, indicando los traslados y las peticiones de informe, así como el porcentaje de contestación de los mismos. Cabe destacar el alto porcentaje de contestaciones realizadas a las peticiones de informe.

Se ha realizado 1.341 traslados y se han solicitado 43 informes.

5. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS.

La tabla 5 ofrece información de los siguientes aspectos:

- a) Del total de envíos realizados.
- b) De los traslados o comunicaciones que se realizan para que el Servicio lleve a cabo las actuaciones oportunas pero sin necesidad de efectuar informes.
- c) De los informes solicitados.
- d) Respecto de esos informes solicitados las respuestas que se han remitido a la Oficina de Reclamaciones y Sugerencias tanto en número como en porcentaje.

6. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS Y DELEGACIONES.

- **ÁREAS Y DELEGACIONES CON MAYOR NÚMERO DE TRASLADOS:** (se pone en conocimiento del Servicio una determinada petición de actuaciones sin que exija respuesta a la Oficina de Quejas):

El **Área de Seguridad y Movilidad** con **385 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 201 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 163 traslados y la Delegación de Espacio Público 19 y la Delegación de Prevención y Extinción de Incendios 2 traslados.

El **Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **200 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 164 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 35 y la Delegación de Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 1.

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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



El **Àrea de Família, Mayores y Tradiciones** con **159 traslados**, dentro de ella la Delegación de siendo 137 de la Delegación de Fiestas y Tradiciones, 15 de la Delegación de Sanidad y Consumo, 4 de la Delegación de Mayores y 3 de la Delegación de Familia, Juventud e Infancia.

El **Àrea de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **147 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 88 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 39, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 14 y la de Delegación de Vivienda 6 traslados.

Así mismo, cabe destacar el **Àrea de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **114 traslados**, siendo 112 de la Delegación de Parques y Jardines, 1 de la Delegación de Devesa-Albufera y 1 de la Delegación de Playas.

-ÁREAS Y DELEGACIONES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES DE INFORME (en este supuesto, se exige la respuesta del Servicio gestor a la Oficina de Quejas):

El **Àrea de Bienestar Social**, con **9 peticiones de informe**, siendo todas ellas de la Delegación de Servicios Sociales.

El **Àrea de Àrea de Urbanismo, Vivienda y Licencias**, con **9 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades ha recibido 6, la Delegación de Planificación y Gestión Urbana 2 y la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras 1.

El **Àrea de Seguridad y Movilidad**, con **7 peticiones de informe**, y dentro de ella, la dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 6 solicitudes y la Delegación de Movilidad ha recibido 1 solicitud.

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:

- Policía Local (ha contestado 5 de 6 solicitudes).
- Licencias de Actividades (ha contestado 5 de 6 solicitudes).

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

- Mayores.
- Sanidad y Consumo.
- Gestión de Emisiones y Recaudación.
- Parques y Jardines.
- Movilidad.
- Planeamiento.

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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	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:

- Vía pública reparación de deficiencias (156).
- Servicios de limpieza en vía pública (147).
- Servicios Prestados en vía pública (133).
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (125).
- Eventos (113).
- Contaminación Acústica (96).
- Discrepancias con actuaciones municipales (88).
- Servicios de jardinería (84).

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

- Fallas (96).
- Mayor actuación por parte de la Policía Local (76).
- Bache en calzada (64).
- Parques y Jardines deficiencias (58).
- Deficiente limpieza en la vía pública (57).
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (49).
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (50).
- Agradecimientos (45).
- Tráfico Rodado (43).

10. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO.

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

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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Los Distritos que más sugerencias o reclamaciones han recibido en el periodo, son los siguientes:

- Extramurs con 88 peticiones.
- Quatre Carreres con 84 peticiones.
- Poblat Marítims con 77 peticiones.
- Camins al Grau con 75 peticiones.
- Patraix con 74 peticiones.
- L'Eixample con 72 peticiones.
- Ciutat Vella con 67 peticiones.

11. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO Y BARRIO

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

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

- Russafa (L'Eixample) con 46 peticiones.
- La Creu del Grau (Camins al Grau) con 38 peticiones.
- Malilla (Quatre Carreres) con 36 peticiones.
- La Malva-rosa (Poblat Marítims) con 35 peticiones.
- Arrancapins (Extramurs) con 34 peticiones.

ANEXO

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

Enero	1.254
Febrero	1.253
Marzo	1.210

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 1/03/2024 a 31/03/2024. (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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Fechas: 01/03/2024 - 31/03/2025	
	MARZO
Registradas por:	
APP	1.228
WEB	1.964
Dirigidas a:	
Ser. Jardineria - Desde APP	163
Ser. Jardineria - Res.APP	90
Ser. Jardineria - Desde Web	83
Ser. Jardineria - Res.Web	56
Ser. Movilidad - Desde APP	93
Ser. Movilidad - Res.APP	39
Ser. Movilidad - Desde Web	81
Ser. Movilidad - Res.Web	31
Ser. Sanidad - Desde APP	29
Ser. Sanidad - Res.APP	27
Ser. Sanidad - Desde Web	12
Ser. Sanidad - Res.Web	8
Ser. Alumbrado - Desde APP	92
Ser. Alumbrado - Res.APP	60
Ser. Alumbrado - Desde Web	41
Ser. Alumbrado - Res.Web	29
Ser. Limpieza - Desde APP	517
Ser. Limpieza - Res.APP	356
Ser. Limpieza - Desde Web	1.727
Ser. Limpieza - Res.Web	1.213
Por email - Desde APP	334
Por email - Desde Web	20
Teléfono 010 - Desde APP	-
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	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	1.537
Recogida de enseres - Res.Web	1.062
Total	3.192
Resueltas	1.909

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 22 DE MAIG DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 22 DE MAYO 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	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/03/2024 al 31/03/2024

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	212	228	-7,02%
Sugerencia	947	940	0,74%
Síndic	37	42	-11,90%
Defensor	6	5	20,00%
Otras	8	3	166,67%
Total:	1.210	1.218	-0,66%

Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	15	19	-21,05%
Recomendación/Sugerencia	8	11	-27,27%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	14	12	16,67%
Defensor			
Inicio	1	3	-66,67%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	5	2	150,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

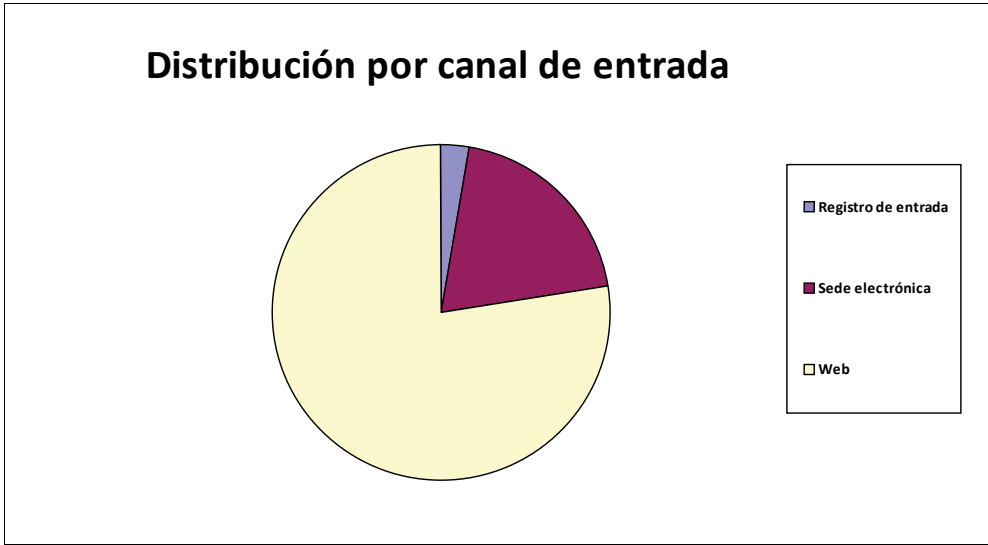
	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	34	64	-46,88%
Sede electrónica	238	217	9,68%
Telefónica	0	0	#¡Núm!
Web	938	937	,11%
Total:	1.210	1.218	-,66%

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: Lawh svV4 POOs p9e+ YGiK Dqnt jIg=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)



3. Peticiones del periodo por meses

Marzo	1.210
-------------	-------

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Marzo	1.384	1341	43	41 (95,3%)

Signat electrònicament per:

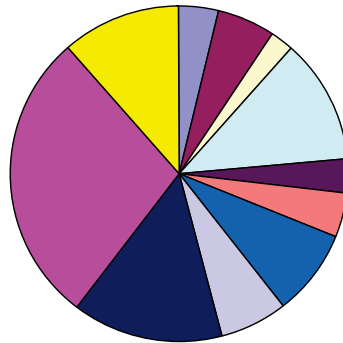
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	54	54	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL	78	69	9	9 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	31	29	2	2 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES	162	159	3	3 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN	49	45	4	4 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	56	55	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	117	114	3	3 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS	88	84	4	4 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	201	200	1	1 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	392	385	7	6 (85,7%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	156	147	9	8 (88,9%)
Total de Envíos	1.384	1341	43	41 (95,3%)

Distribución por Áreas



- ALCALDÍA
- BIENESTAR SOCIAL
- CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS
- FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES
- HACIENDA Y PARTICIPACIÓN
- 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	52	52	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	2	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	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



BIENESTAR SOCIAL				
SERVICIOS SOCIALES	78	69	9	9 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS C	23	21	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓN	8	8	0	0 (-)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	3	3	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES	138	137	1	1 (100,0%)
MAYORES	5	4	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO	16	15	1	1 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	11	10	1	1 (100,0%)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL	9	9	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	29	26	3	3 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	56	55	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
DEVESA-ALBUFERA	2	1	1	1 (100,0%)
PARQUES Y JARDINES	114	112	2	2 (100,0%)
PLAYAS	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO	8	8	0	0 (-)
PATRIMONIO	5	5	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS	13	10	3	3 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	62	61	1	1 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	35	35	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	165	164	1	1 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	1	1	0	0 (-)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
ESPACIO PÚBLICO	19	19	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	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



MOVILIDAD	164	163	1	1 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	207	201	6	5 (83,3%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	2	2	0	0 (-)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	89	88	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	45	39	6	5 (83,3%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	16	14	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	46	46	0	0 (-)
PROTOCOLO	5	5	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	54	54	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL				
SERVICIOS SOCIALES				
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	37	37	0	0 (-)
ATENCIÓN PRIMARIA	41	32	9	9 (100,0%)
Subtotal de Área:	78	69	9	9 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL	4	4	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	17	15	2	2 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	8	8	0	0 (-)
Subtotal de Área:	31	29	2	2 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA				
JUVENTUD E INFANCIA	3	3	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES	138	137	1	1 (100,0%)
MAYORES				
MAYORES	5	4	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO				
SANIDAD Y CONSUMO	16	15	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	162	159	3	3 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	3	2	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA	4	4	0	0 (-)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	8	8	0	0 (-)
PEDANÍAS	1	1	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
REGISTRO Y POBLACIÓN	24	22	2	2 (100,0%)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	49	45	4	4 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	2	2	0	0 (-)
EMT	12	12	0	0 (-)
FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA DEL PACTO POR EL	1	0	1	1 (100,0%)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	10	10	0	0 (-)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	12	12	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	19	19	0	0 (-)
Subtotal de Área:	56	55	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
DEVESA-ALBUFERA				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



DEVESA-ALBUFERA	2	1	1	1 (100,0%)
PARQUES Y JARDINES				
PARQUES Y JARDINES	114	112	2	2 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:	117	114	3	3 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	8	8	0	0 (-)
PATRIMONIO				
PATRIMONIO	3	3	0	0 (-)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	2	2	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS				
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PROFES	1	1	0	0 (-)
PERSONAL	12	9	3	3 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	62	61	1	1 (100,0%)
Subtotal de Àrea:	88	84	4	4 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	35	35	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	165	164	1	1 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
MEJORA CLIMÁTICA	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:	201	200	1	1 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
ESPACIO PÚBLICO				
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	19	19	0	0 (-)
MOVILIDAD				
MOVILIDAD	164	163	1	1 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICÍA LOCAL	207	201	6	5 (83,3%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	392	385	7	6 (85,7%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR				
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	89	88	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	26	22	4	3 (75,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS	19	17	2	2 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	6	1	1 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PLANEAMIENTO	7	6	1	1 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS	1	1	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA	6	6	0	0 (-)
Subtotal de Área:	156	147	9	8 (88,9%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

	<u>Contestados</u>			<u>No Contestados</u>	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
BIENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓN PRIMARIA	5	4	0	0	0
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	1	0	1	0	0
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES					
FIESTAS Y TRADICIONES	0	1	0	0	0
MAYORES	1	0	0	0	0
SANIDAD Y CONSUMO	1	0	0	0	0
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GE	1	0	0	0	0
REGISTRO Y POBLACIÓN	0	0	2	0	0
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARE	0	1	0	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA DEL PACTO PO	0	1	0	0	0
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
DEVESA-ALBUFERA	0	0	1	0	0
PARQUES Y JARDINES	2	0	0	0	0
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS					
PERSONAL	0	3	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	0	1	0	0
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	0	0	1	0	0
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
MOVILIDAD	1	0	0	0	0
POLICÍA LOCAL	0	2	3	0	1
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCT	0	0	1	0	0
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	0	3	0	0	1
LICENCIAS URBANÍSTICAS	0	0	2	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	1	0	0	0
PLANEAMIENTO	1	0	0	0	0
Total de Envíos	13	16	12	0	2

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

Signat electrònicament per:

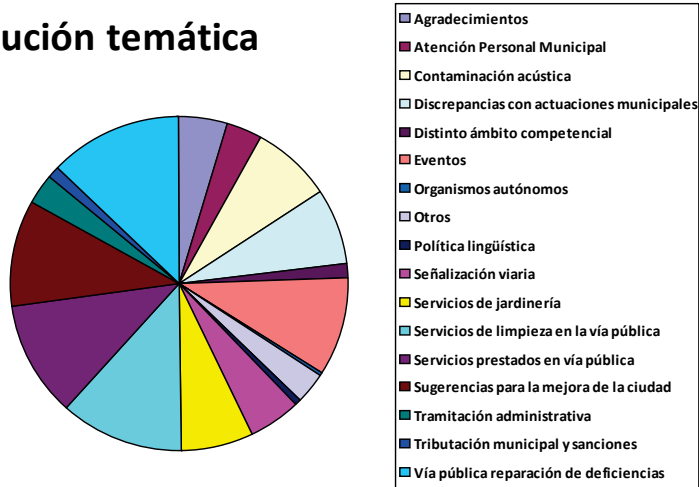
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	58	21	176,19%
Atención Personal Municipal	38	70	-45,71%
Contaminación acústica	96	69	39,13%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	88	80	10,00%
Distinto ámbito competencial	17	19	-10,53%
Eventos	113	76	48,68%
Organismos autónomos	4	65	-93,85%
Otros	37	8	362,50%
Política lingüística	5	3	66,67%
Señalización viaria	60	95	-36,84%
Servicios de jardinería	84	116	-27,59%
Servicios de limpieza en la vía pública	147	173	-15,03%
Servicios prestados en vía pública	133	126	5,56%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	125	68	83,82%
Tramitación administrativa	38	77	-50,65%
Tributación municipal y sanciones	11	7	57,14%
Vía pública reparación de deficiencias	156	145	7,59%

Distribución temática



Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	45
Felicitaciones por organización de eventos	2
Personal municipal	11

Atención Personal Municipal

Atención personal de Servicios Sociales	11
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	7
Información y Registro	3
Otras	9
Padrón	8

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	23
Aire Acondicionado particulares	2
Botellón	8
Casales falleros	7
Entre particulares vecinales	3
Eventos públicos	3
Mesas y sillas	3
Molestias servicios de limpieza	2
Obras privadas	1
Por Obras municipales	1
Tráfico rodado	43

Discrepancias con actuaciones municipales

Bibliotecas	1
Cumplimiento de Ordenanzas	13
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	50
Disconformidad con proyectos urbanísticos	2
Horarios atención al público	3
Museos incidencias	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	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Obras municipales	6
Obras no municipales	2
Oposiciones	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	2
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	3
Subvenciones o ayudas	4
<u>Distinto ámbito competencia</u>	
Civil o penal	3
Otra administración o institución	14
<u>Eventos</u>	
Carreras Populares	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	16
Fallas	96
<u>Organismos autónomos</u>	
EMT-incidencias	3
Fundación Deportiva Municipal	1
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	20
Otros	17
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	2
Valenciano	3
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	19
Carril bici	6
Semáforos	11
Señalización horizontal	10
Señalización vertical	11
Zona Azul	1
Zona naranja	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	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Servicios de jardinería	
Parques y jardines deficiencias	58
Poda de árboles	26
Servicios de limpieza en la vía pública	
Contenedores cambio de ubicación	37
Contenedores deficiente estado	5
Deficiente limpieza en la vía pública	57
Excrementos animales domésticos	13
Reciclaje de residuos	3
Recogida de enseres en la vía pública	3
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	10
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	15
Vehículos abandonados	4
Servicios prestados en vía pública	
Autorización de mesas y sillas	5
Gorrillas	4
Indigentes	35
Mayor actuación por parte de Policía Local	76
Medidas contra excrementos animales domésticos	3
Plagas	9
Valenbisi	1
Sugerencias para la mejora de la ciudad	
Aparcamientos - Demanda	24
Ciclistas molestias	3
Demanda de parques y jardines	7
Desperfectos en patrimonio histórico	1
Página web	1
Sede electrónica	1
Sugerencias indeterminadas	7
Sugerencias para la mejora de la circulación	25
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	49

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Sugerencias sobre denominación de calles	2
WC públicos	5
<u>Tramitación administrativa</u>	
Tardanza en actuación municipal	9
Tardanza en resolución de expedientes	29
<u>Tributación municipal y sanciones</u>	
Infracciones de tráfico	3
Infracciones urbanísticas	1
Multas	2
Tributos IBI	2
Tributos IVTM	3
<u>Vía pública reparación de deficiencias</u>	
Alcantarillado	28
Alumbrado	24
Bache en calzada	64
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	30
Fuentes ornamentales	3
Supresión de barreras arquitectónicas	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	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	67	72	-6,94%
02. L'Eixample	72	87	-17,24%
03. Extramurs	88	102	-13,73%
04. Campanar	43	53	-18,87%
05. La Saïdia	23	51	-54,90%
06. El Pla del Real	32	50	-36,00%
07. L'Olivereta	31	45	-31,11%
08. Patraix	74	68	8,82%
09. Jesús	31	61	-49,18%
10. Quatre Carreres	84	88	-4,55%
11. Poblat Marítims	77	53	45,28%
12. Camins al Grau	75	73	2,74%
13. Algirós	34	45	-24,44%
14. Benimaclet	25	27	-7,41%
15. Rascanya	43	26	65,38%
16. Benicalap	30	48	-37,50%
17. Pobles del Nord	7	6	16,67%
18. Pobles de l'Oest	13	16	-18,75%
19. Pobles del Sud	20	10	100,00%
En Dependencias Municipales	91	125	-27,20%
No consta distrito	250	112	123,21%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	12
1.2. La Xerea	7
1.3. El Carme	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	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: Lawh svV4 POOs p9e+ YGiK Dqnt jIg=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

1.4. El Pilar	7
1.5. El Mercat	11
1.6. Sant Francesc	15
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	46
2.2. El Pla del Remei	11
2.3. Gran Via	15
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	17
3.2. La Roqueta	9
3.3. La Petxina	28
3.4. Arrancapins	34
04. Campanar	
4.1. Campanar	12
4.2. Les Tendetes	15
4.3. El Calvari	1
4.4. Sant Pau	15
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	6
5.2. Morvedre	6
5.3. Trinitat	4
5.4. Tormos	4
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	12
6.2. Mestalla	18
6.3. Jaume Roig	1
6.4. Ciutat Universitària	1
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	9
7.2. Soternes	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	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: Lawh svv4 POOs p9e+ YGiK Dqnt jlg=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

7.3. Tres Forques	14
7.4. La Font Santa	1
7.5. La Llum	4
08. Patraix	
8.1. Patraix	24
8.2. Sant Isidre	5
8.3. Vara de Quart	8
8.4. Safranar	28
8.5. Favara	9
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	9
9.2. L'Hort de Senabre	5
9.3. La Creu Coberta	3
9.4. Sant Marcel·lí	5
9.5. Camí Real	9
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	13
10.2. En Corts	15
10.3. Malilla	36
10.5. Na Rovella	7
10.6. La Punta	7
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	6
11. Pobles Marítics	
11.1. El Grau	11
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	16
11.3. La Malva-rosa	35
11.4. Beteró	9
11.5. Natzaret	6
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	16
12.2. Albors	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	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: Lawh svv4 POOs p9e+ YGiK Dqnt jlg=
CÓPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12.3. La Creu del Grau	38
12.4. Camí Fondo	3
12.5. Penya-roja	11
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	6
13.2. Ciutat Jardí	16
13.3. L'Amistat	7
13.4. La Bega Baixa	2
13.5. La Carrasca	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	20
14.2. Camí de Vera	5
15. Rascanya	
15.1. Orriols	9
15.2. Torrefiel	19
15.3. Sant Llorenç	15
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	27
16.2. Ciutat Fallera	3
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	3
17.6. Massarrojos	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	12
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar	4
19.3. Pinedo	2
19.4. El Saler	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	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: Lawh svv4 POOs p9e+ YGiK Dqnt jlg=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	1
19.7. La Torre	3
19.8. Faitanar	6
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	91
No consta distrito	
No consta barrio	250

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 31 DE MARÇ DE 2024



COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 22
DE MAIG DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA
SESIÓN ORDINARIA DE 22 DE MAYO DE 2024

31

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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

Període de l'1 al 31 de març de 2024

ÍNDEX DE L'INFORME DE LES ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

1. GRAELLA DE PETICIONS SEGONS TIPUS.

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

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

En el període **de l'1 al 31 de març de 2024**, s'han rebut un total de **1.210 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/3/2023 a 31/3/2023).

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 RELACIONES AMB EL DEFENSOR DEL PUEBLO I EL SÍNDIC DE GREUGES

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 22 DE MAIG DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 22 DE MAYO DE 2024

32

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Comparativa amb l'exercici anterior (1/3/2023 a 31/3/2023).

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. En el present període no consta presentada cap reclamació telefònica i s'incrementen les presentades per sete electrònica.

3. GRAELLA DE PETICIONS DEL PERÍODE PER MESOS.

Reflectix les dades de les peticions rebudes durant el mes de març 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 març, indicant els trasllats i les peticions d'informe, així com el percentatge de contestació d'estos. Cal destacar l'alt percentatge de contestacions realitzades a les peticions d'informe.

S'ha realitzat 1.341 trasllats i s'han sol·licitat 43 informes.

5. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES.

La graella 5 ofereix 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 **385 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 201 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 163 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 19 i la Delegació de Prevenció i Extinció d'Incendis 2 trasllats.

L'Àrea de **Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **200 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 164 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 35 i la Delegació de Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 1.

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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



L'Àrea de **Família, Majors i Tradicions** amb **159 trasllats**, dins d'ella la Delegació de sent 137 de la Delegació de Festes i Tradicions, 15 de la Delegació de Sanitat i Consum, 4 de la Delegació de Majors i 3 de la Delegació de Família, Joventut i Infància.

El **Àrea d'Urbanisme, Habitatge i Llicències** amb **147 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 88 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 39, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 14 i la de Delegació d'Habitatge 6 trasllats.

Així mateix, cal destacar l'**Àrea de Parcs, Jardins i Espais Naturals** amb **114 trasllats**, sent 112 de la delegació de Parcs i Jardins, 1 de la Delegació de Devesa-Albufera i 1 de la Delegació de Platges.

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

L'Àrea de Benestar Social, amb **9 peticions d'informe**, sent totes elles de la Delegació de Serveis Socials.

L'Àrea d'Àrea d'Urbanisme, Habitatge i Llicències, amb **9 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats ha rebut 6, la Delegació de Planificació i Gestió Urbana 2 i la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures 1.

L'Àrea de Seguretat i Mobilitat, amb **7 peticions d'informe**, i dins d'ella, la dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 6 sol·licituds i la Delegació de Mobilitat ha rebut 1 sol·licitud.

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:

- Policia Local (ha contestat 5 de 6 sol·licituds).
- Llicències d'Activitats (ha contestat 5 de 6 sol·licituds).

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

- Majors.
- Sanitat i Consum.
- Gestió d'Emissions i Recaptació.
- Parcs i Jardins.
- Mobilitat.
- Planejament.

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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	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:

- Via pública reparació de deficiències (156).
- Serveis de neteja en via pública (147).
- Serveis Prestats en via pública (133).
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (125).
- Esdeveniments (113).
- Contaminació Acústica (96).
- Discrepàncies amb actuacions municipals (88).
- Serveis de jardineria (84).

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

- Falles (96).
- Major actuació per part de la Policia Local (76).
- Sot en calçada (64).
- Parcs i Jardins deficiències (58).
- Deficient neteja en la via pública (57).
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (49).
- Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (50).
- Agraïments (45).
- Trànsit Rodat (43).

10. GRAELLA DE PETICIONS PER DISTRICTE.

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

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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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

- Extramurs amb 88 peticions.
- Quatre Carreres amb 84 peticions.
- Poblat Marítims amb 77 peticions.
- Camins al Grau amb 75 peticions.
- Patraix amb 74 peticions.
- L'Eixample amb 72 peticions.
- Ciutat Vella amb 67 peticions.

11. GRAELLA DE PETICIONS PER DISTRICTE I BARRI

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

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

- Russafa (L'Eixample) amb 46 peticions.
- La Creu del Grau (Camins al Grau) amb 38 peticions.
- Malilla (Quatre Carreres) amb 36 peticions.
- La Malva-rosa (Poblat Marítims) amb 35 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 34 peticions.

ANNEX

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

Gener	1.254
Febrer	1.253
Març	1.210

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 1/03/2024 a 31/03/2024. (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 RELACIONES AMB EL DEFENSOR DEL PUEBLO I EL SÍNDIC DE GREUGES

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Fechas: 01/03/2024 - 31/03/2025	
	MARZO
Registradas por:	
APP	1.228
WEB	1.964
Dirigidas a:	
Ser. Jardineria - Desde APP	163
Ser. Jardineria - Res.APP	90
Ser. Jardineria - Desde Web	83
Ser. Jardineria - Res.Web	56
Ser. Movilidad - Desde APP	93
Ser. Movilidad - Res.APP	39
Ser. Movilidad - Desde Web	81
Ser. Movilidad - Res.Web	31
Ser. Sanidad - Desde APP	29
Ser. Sanidad - Res.APP	27
Ser. Sanidad - Desde Web	12
Ser. Sanidad - Res.Web	8
Ser. Alumbrado - Desde APP	92
Ser. Alumbrado - Res.APP	60
Ser. Alumbrado - Desde Web	41
Ser. Alumbrado - Res.Web	29
Ser. Limpieza - Desde APP	517
Ser. Limpieza - Res.APP	356
Ser. Limpieza - Desde Web	1.727
Ser. Limpieza - Res.Web	1.213
Por email - Desde APP	334
Por email - Desde Web	20
Teléfono 010 - Desde APP	-
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	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	1.537
Recogida de enseres - Res.Web	1.062
Total	3.192
Resueltas	1.909

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 22 DE MAIG DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 22 DE MAYO DE 2024

37

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/03/2024 al 31/03/2024

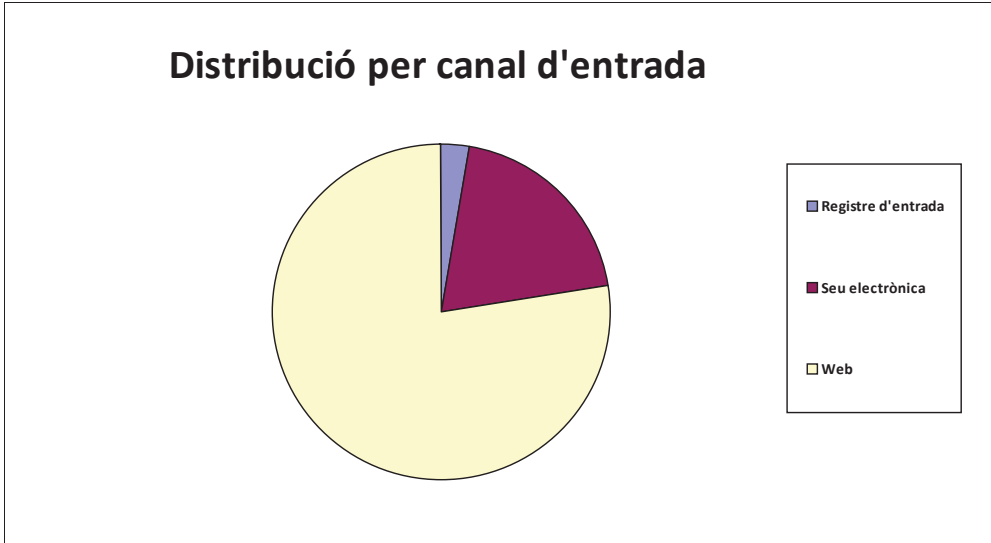
1. Peticions segons tipus			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	212	228	-7,02%
Suggestiu	947	940	0,74%
Síndic	37	42	-11,90%
Defensor	6	5	20,00%
Altres	8	3	166,67%
Total:	1.210	1.218	-0,7%

Desglose Síndic/Defensor			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	15	19	-21,05%
Recomanació/Suggestiu	8	11	-27,27%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	14	12	16,67%
Defensor			
Inici	1	3	-66,67%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	5	2	150,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	34	64	-46,88%
Seu electrònica	238	217	9,68%
Telefònica	0	0	#¡Núm!
Web	938	937	,11%
Total:	1.210	1.218	-,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	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



3. Peticions del periode per mesos

Març 1.210

4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Març	1.384	1341	43	41 (95,3%)

Signat electrònicament per:

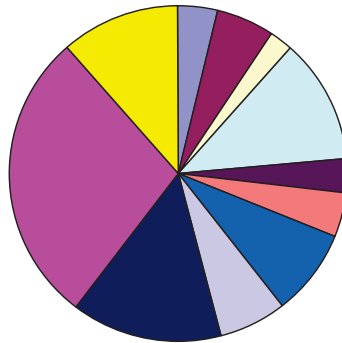
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	54	54	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL	78	69	9	9 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	31	29	2	2 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	162	159	3	3 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ	49	45	4	4 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	56	55	1	1 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	117	114	3	3 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS	88	84	4	4 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	201	200	1	1 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT	392	385	7	6 (85,7%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES	156	147	9	8 (88,9%)
Total d'Enviaments	1.384	1341	43	41 (95,3%)

Distribució per Àrees



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

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	52	52	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	2	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	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



BENESTAR SOCIAL				
SERVICIS SOCIALS	78	69	9	9 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	23	21	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓ	8	8	0	0 (-)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	3	3	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS	138	137	1	1 (100,0%)
MAJORS	5	4	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM	16	15	1	1 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	11	10	1	1 (100,0%)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	9	9	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	29	26	3	3 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	56	55	1	1 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
DEVESA-ALBUFERA	2	1	1	1 (100,0%)
PARCS I JARDINS	114	112	2	2 (100,0%)
PLATGES	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU	8	8	0	0 (-)
PATRIMONI	5	5	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS	13	10	3	3 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	62	61	1	1 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	35	35	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	1	1	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	165	164	1	1 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
ESPAI PÚBLIC	19	19	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	20/06/2024	ACCVCVA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



MOBILITAT	164	163	1	1 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	207	201	6	5 (83,3%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	2	2	0	0 (-)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	89	88	1	1 (100,0%)
HABITATGE	6	6	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	45	39	6	5 (83,3%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	16	14	2	2 (100,0%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA	46	46	0	0 (-)
PROTOCOL	5	5	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	54	54	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				
SERVICIS SOCIALS				
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	37	37	0	0 (-)
ATENCIÓ PRIMÀRIA	41	32	9	9 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	78	69	9	9 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ACCIÓ CULTURAL	4	4	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	17	15	2	2 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	8	8	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	31	29	2	2 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA				
JOVENTUT I INFÀNCIA	3	3	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	138	137	1	1 (100,0%)
MAJORS				
MAJORS	5	4	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM				
SANITAT I CONSUM	16	15	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	162	159	3	3 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	3	2	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA	4	4	0	0 (-)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	8	8	0	0 (-)
PEDANIES	1	1	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
REGISTRE I POBLACIÓ	24	22	2	2 (100,0%)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	49	45	4	4 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA	2	2	0	0 (-)
EMT	12	12	0	0 (-)
FUNDACIÓ VALENCIA ACTIVA DEL PACTE PER L'OC	1	0	1	1 (100,0%)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	10	10	0	0 (-)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	12	12	0	0 (-)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	19	19	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	56	55	1	1 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
DEVESA-ALBUFERA				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



DEVESA-ALBUFERA	2	1	1	1 (100,0%)
PARCS I JARDINS				
PARCS I JARDINS	114	112	2	2 (100,0%)
PLATGES				
PLATGES	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	117	114	3	3 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	8	8	0	0 (-)
PATRIMONI				
PATRIMONI	3	3	0	0 (-)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	2	2	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS				
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PROFES	1	1	0	0 (-)
PERSONAL	12	9	3	3 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	62	61	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	88	84	4	4 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	35	35	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI				
MILLORA CLIMÀTICA	1	1	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	165	164	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	201	200	1	1 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	19	19	0	0 (-)
MOBILITAT				
MOBILITAT	164	163	1	1 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	207	201	6	5 (83,3%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMERGÈN	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	392	385	7	6 (85,7%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR				
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	89	88	1	1 (100,0%)
HABITATGE				
HABITATGE	6	6	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS				
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	26	22	4	3 (75,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	19	17	2	2 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	6	1	1 (100,0%)
GESTIÓ URBANÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PLANEJAMENT	7	6	1	1 (100,0%)
PROJECTES URBANS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	156	147	9	8 (88,9%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

	<u>Contestats</u>			<u>No Contestats</u>	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
BENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓ PRIMÀRIA	5	4	0	0	0
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	1	0	1	0	0
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS					
FESTES I TRADICIONS	0	1	0	0	0
MAJORS	1	0	0	0	0
SANITAT I CONSUM	1	0	0	0	0
HISENDA I PARTICIPACIÓ					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	1	0	0	0	0
REGISTRE I POBLACIÓ	0	0	2	0	0
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈN	0	1	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: Lawh svv4 POOs p9e+ YGiK Dqnt jlg=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

FUNDACIÓ VALENCIA ACTIVA DEL PACTE PER	0	1	0	0	0
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
DEVESA-ALBUFERA	0	0	1	0	0
PARCS I JARDINS	2	0	0	0	0
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS					
PERSONAL	0	3	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	0	1	0	0
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	0	0	1	0	0
SEGURETAT I MOBILITAT					
MOBILITAT	1	0	0	0	0
POLICIA LOCAL	0	2	3	0	1
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES					
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	0	0	1	0	0
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	0	3	0	0	1
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	0	0	2	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	1	0	0	0
PLANEJAMENT	1	0	0	0	0
Total d'Enviaments	13	16	12	0	2

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

Signat electrònicament per:

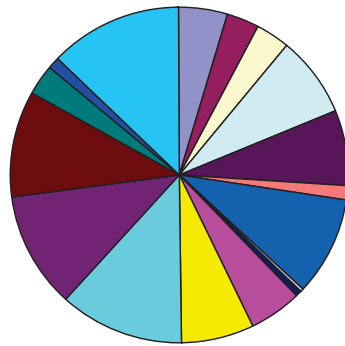
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	58	21	176,19%
Altres	37	8	362,50%
Atenció Personal Municipal	38	70	-45,71%
Contaminació acústica	96	69	39,13%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	88	80	10,00%
Distint àmbit competencial	17	19	-10,53%
Esdeveniments	113	76	48,68%
Organismes autònoms	4	65	-93,85%
Política lingüística	5	3	66,67%
Senyalització viària	60	95	-36,84%
Servicis de jardineria	84	116	-27,59%
Servicis de neteja en la via pública	147	173	-15,03%
Servicis prestats en via pública	133	126	5,56%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	125	68	83,82%
Tramitació administrativa	38	77	-50,65%
Tributació municipal i sancions	11	7	57,14%
Via pública reparació de deficiències	156	145	7,59%

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	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	45
Felicitations per organització d'esdeveniments	2
Personal municipal	11

Altres

Altres	17
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	20

Atenció Personal Municipal

Altres	9
Atenció personal de Servicis Socials	11
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	7
Informació i Registre	3
Padró	8

Contaminació acústica

Activitats molesties i denúncies	23
Aire condicionat particulars	2
Botellot	8
Casals fallers	7
Entre particulars veïnals	3
Esdeveniments públics	3
Molesties servicis de neteja	2
Obres privades	1
Per Obres municipals	1
Taules i cadires	3
Trànsit de vehicles	43

Discrepàncies amb actuacions municipals

Biblioteques	1
Compliment d'ordenances	13
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	50

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Disconformitat amb projectes urbanístics	2
Horaris atenció al públic	3
Museus incidències	1
Obres municipals	6
Obres no municipals	2
Oposicions	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	2
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	3
Subvencions o ajudes	4
<u>Distint àmbit competencial</u>	
Altra administració o institució	14
Civil o penal	3
<u>Esdeveniments</u>	
Carreres populars	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	16
Falles	96
<u>Organismes autònoms</u>	
EMT-incidències	3
Fundació Esportiva Municipal	1
<u>Política lingüística</u>	
Castellà	2
Valencià	3
<u>Senyalització viària</u>	
Bol·lards i portatestos	19
Carril bici	6
Semàfors	11
Senyalització horitzontal	10
Senyalització vertical	11
Zona blava	1
Zona taronja	2
<u>Servicis de jardineria</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	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Parcs i jardins deficiències	58
Poda d'arbres	26
<u>Servicis de neteja en la via pública</u>	
Arreplegada d'objectes en la via pública	3
Contenidors canvi ubicació	37
Contenidors deficient estat	5
Deficient neteja en la via pública	57
Excrements animals domèstics	13
Reciclatge de residus	3
Solars i edificis en deficient estat de neteja	10
Suggeriments per a la neteja en la via pública	15
Vehicles abandonats	4
<u>Servicis prestats en via pública</u>	
Autorització de taules i cadires	5
Gorretes	4
Indigents	35
Major actuació per part de Policia Local	76
Mesures contra excrements animals domèstics	3
Plagues	9
Valenbisi	1
<u>Suggeriments per a la millora de la ciutat</u>	
Aparcaments - Demanda	24
Ciclistes molèsties	3
Demanda de parcs i jardins	7
Desperfectes en patrimoni històric	1
Lavabos públics	5
Pàgina web	1
Seu electrònica	1
Suggeriments indeterminats	7
Suggeriments per a la millora de la circulació	25
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	49

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Suggeriments sobre denominació de carrers	2
<u>Tramitació administrativa</u>	
Tardança en actuació municipal	9
Tardança en resolució d'expedients	29
<u>Tributació municipal i sancions</u>	
Infraccions de trànsit	3
Infraccions urbanístiques	1
Multes	2
Tributs IBI	2
Tributs IVTM	3
<u>Via pública reparació de deficiències</u>	
Clavegueram	28
Clot en calçada	64
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	30
Enllumenat	24
Fonts ornamentals	3
Supressió de barreres arquitectòniques	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	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	67	72	-6,94%
02. L'Eixample	72	87	-17,24%
03. Extramurs	88	102	-13,73%
04. Campanar	43	53	-18,87%
05. La Saïdia	23	51	-54,90%
06. El Pla del Real	32	50	-36,00%
07. L'Olivereta	31	45	-31,11%
08. Patraix	74	68	8,82%
09. Jesús	31	61	-49,18%
10. Quatre Carreres	84	88	-4,55%
11. Pobles Marítims	77	53	45,28%
12. Camins al Grau	75	73	2,74%
13. Algirós	34	45	-24,44%
14. Benimaclet	25	27	-7,41%
15. Rascanya	43	26	65,38%
16. Benicalap	30	48	-37,50%
17. Pobles del Nord	7	6	16,67%
18. Pobles de l'Oest	13	16	-18,75%
19. Pobles del Sud	20	10	100,00%
En Dependències Municipals	91	125	-27,20%
No hi consta districte	250	112	123,21%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	12
1.2. La Xerea	7
1.3. El Carne	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	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: Lawh svV4 POOs p9e+ YGiK Dqnt jIg=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

1.4. El Pilar	7
1.5. El Mercat	11
1.6. Sant Francesc	15
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	46
2.2. El Pla del Remei	11
2.3. Gran Via	15
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	17
3.2. La Roqueta	9
3.3. La Petxina	28
3.4. Arrancapins	34
04. Campanar	
4.1. Campanar	12
4.2. Les Tendetes	15
4.3. El Calvari	1
4.4. Sant Pau	15
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	6
5.2. Morvedre	6
5.3. Trinitat	4
5.4. Tormos	4
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	12
6.2. Mestalla	18
6.3. Jaume Roig	1
6.4. Ciutat Universitària	1
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	9
7.2. Soternes	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	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: Lawh svv4 POOs p9e+ YGiK Dqnt jlg=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

7.3. Tres Forques	14
7.4. La Font Santa	1
7.5. La Llum	4
08. Patraix	
8.1. Patraix	24
8.2. Sant Isidre	5
8.3. Vara de Quart	8
8.4. Safranar	28
8.5. Favara	9
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	9
9.2. L'Hort de Senabre	5
9.3. La Creu Coberta	3
9.4. Sant Marcel·lí	5
9.5. Camí Real	9
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	13
10.2. En Corts	15
10.3. Malilla	36
10.5. Na Rovella	7
10.6. La Punta	7
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	6
11. Pobles Marítims	
11.1. El Grau	11
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	16
11.3. La Malva-rosa	35
11.4. Beteró	9
11.5. Natzaret	6
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	16
12.2. Albors	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	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: Lawh svv4 POOs p9e+ YGiK Dqnt jlg=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12.3. La Creu del Grau	38
12.4. Camí Fondo	3
12.5. Penya-roja	11
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	6
13.2. Ciutat Jardí	16
13.3. L'Amistat	7
13.4. La Bega Baixa	2
13.5. La Carrasca	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	20
14.2. Camí de Vera	5
15. Rascanya	
15.1. Orriols	9
15.2. Torrefiel	19
15.3. Sant Llorenç	15
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	27
16.2. Ciutat Fallera	3
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	3
17.6. Massarrojos	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	12
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar	4
19.3. Pinedo	2
19.4. El Saler	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	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: Lawh svV4 POOs p9e+ YGiK Dqnt jIg=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	1
19.7. La Torre	3
19.8. Faitanar	6
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	91
No hi consta districte	
No hi consta barri	250

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



4	RESULTAT / <i>RESULTADO</i> : CONTESTADA / <i>CONTESTADA</i>	
EXPEDIENT / <i>EXPEDIENTE</i> : O-89COM-2024-000041-00	PROP. NÚM.: 1	
ASSUMPTE / <i>ASUNTO</i> : Pregunta suscrita per la Sra. Notario, del Grup Compromís, sobre peticions relacionades amb les festes de Falles. <i>Pregunta suscrita por la Sra. Notario, del Grupo Compromís, sobre peticiones relacionadas con las fiestas de Fallas.</i>		
DIRIGIDA A: C2304-REL INST- MEDIOS COM-TRANSPARENCIA-PROTECC. CIVIL		

PREGUNTA

"Sol·licite detall de les peticions relacionades amb les festes de falles rebudes en els mesos de gener, febrer, març i abril de 2024, detallat per tipu i canal d'entrada"

RESPOSTA

Juan Carlos Caballero Montañes, regidor delegat de Transparència, Informació I Defensa de la Ciutadania

"Todos los datos relativos a las quejas y sugerencias constan en los informes de los cuales se da cuenta mensualmente a la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones y se publican en la web municipal, en el apartado de Datos abiertos, pudiendo descargarse en diferentes formatos de forma que cualquier ciudadano pueda realizar las consultas que considere oportunas aplicando los filtros que sean de su interés.

Actualmente están disponibles los datos hasta el mes de febrero, una vez se apruebe el informe de marzo en la próxima Comisión, estará disponible en el mismo apartado.

Esta información puede consultarse en el siguiente enlace:

<https://valencia.opendatasoft.com/explore/dataset/total-castellano/table/>

Atendida la consulta planteada, los temas y subtemas que aluden a las fallas:

TEMA: ACONTECIMIENTOS / SUBTEMA: FALLAS

TEMA: CONTAMINACIÓN ACÚSTICA / SUBTEMA: CASALES FALLEROS"

"Totes les dades relatives a les queixes i suggeriments consten en els informes dels quals s'adona mensualment a la Comissió Permanent Especial de Suggeriments i Reclamacions i es

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



publiquen en el web municipal, en l'apartat de Dades obertes, podent descarregar-se en diferents formats de manera que qualsevol ciutadà puga realitzar les consultes que considere oportunes aplicant els filtres que siguen del seu interès.

Actualment estan disponibles les dades fins al mes de febrer, una vegada s'aprove l'informe de març en la propra Comissió, estarà disponible en el mateix apartat.

Esta informació pot consultar-se en el següent enllaç:

<https://valencia.opendatasoft.com/explore/dataset/total-castellano/table/>

Atesa la consulta plantejada, els temes i subtemes que al·ludixen a les falles:

TEMA: ESDEVENIMENTS / SUBTEMA: FALLES

TEMA: CONTAMINACIÓ ACÚSTICA / SUBTEMA: CASALS FALLERS"

5	RESULTAT / <i>RESULTADO</i> : CONTESTADA / <i>CONTESTADA</i>	
EXPEDIENT / <i>EXPEDIENTE</i> : O-89COM-2024-000041-00	PROP. NÚM.: 2	
ASSUMPTE / <i>ASUNTO</i> : Pregunta subscripta per la Sra. Notario, del Grup Compromís, sobre integració en l'APP i la web de les incidències <i>Pregunta suscrita por la Sra. Notario, del Grupo Compromís, sobre integración en la APP y la web de las incidencias</i>		
DIRIGIDA A: C2304-REL INST- MEDIOS COM-TRANSPARENCIA-PROTECC. CIVIL		

PREGUNTA

"En quina situació es troba actualment la integració en l'APP i la web de les incidències d'Ocoval i el cicle integral de l'aigüa."

RESPOSTA

Juan Carlos Caballero Montañes, regidor delegat de Transparència, Informació I Defensa de la Ciutadania.

"En relación a la integración en la APP y web de las incidencias relativas a las materias de competencia del Ciclo Integral del Agua y OCOVAL, el SerTic está trabajando con ambos servicios para realizar con éxito las integraciones"

"En relació a la integració en l'APP i web de les incidències relatives a les matèries de competència del Cicle Integral de l'Aigua i OCOVAL, el SerTic està treballant amb tots dos servicis per a realitzar amb èxit les integracions."

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: Lawh svv4 POOs p9e+ YGiK Dqnt jlg=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

I, com que no hi ha més assumptes a tractar, a les 09:20 hores la presidència alça la sessió, de la qual s'estén la present acta que firma el Sr. president i que jo, el secretari, certifique.

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 22 DE MAIG DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 22 DE MAYO DE 2024

59

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	20/06/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135