



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 17 DE JULIOL DE 2024 / COMISIÓN
PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA
SESIÓN ORDINARIA DEL DIA 17 DE JULIO DE 2024**

En la Sala de Comissions II del pati B, 2n pis de l'edifici de l'Antiga Fàbrica de Tabacs en C/Amadeu de Savoia 11, sent les 9 hores i 15 minuts del dia 17 de juliol 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: el Sr. Carlos Luis Mundina Gómez, la Sra. Elisa Valía Cotanda, el Sr. Jesús Carbonell Aguilar, el Sr. Sergi Campillo Fernández en substitució de la Sra. Lluïsa Notario Villanueva i la Sra. Cecilia Carmen Herrero Camilleri; actua com a secretari, el Sr. Hilario Llavador Cisternes, secretari general i del Ple.

La Sra. Gloria Tello Company excusa l'assistència.

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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



1	RESULTAT / <i>RESULTADO</i> : APROVAT / <i>APROBADO</i>
ASSUMPTE / <i>ASUNTO</i> : Aprovació, si es el cas, de l'acta de la sessió anterior de data 19 de juliol de 2024. <i>Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior de fecha 19 de junio de 2024.</i>	

Pregunta el President si algun membre de la Comissió ha de formular alguna observació a l'acta de la sessió del 19 de juny de 2024, prèviament distribuïda amb la convocatòria. No hi ha cap observació i queda aprovada per unanimitat, d'acord amb allò que s'ha prescrit en l'article 91 del ROF.

2	RESULTAT / <i>RESULTADO</i> : QUEDAR ASSABENTAT / <i>QUEDAR ENTERADO</i>
EXPEDIENT / <i>EXPEDIENTE</i> : E-05656-2024-000008-00	PROP. NÚM.: 1
ASSUMPTE / <i>ASUNTO</i> : SECRETARIA: Donar compte de la incorporació de Jesús Carbonell Aguilar com a membre titular en la Comissió Permanent Especial de Sugeriments i Reclamacions. <i>SECRETARÍA. Dar cuenta de la incorporación de Jesús Carbonell Aguilar como miembro titular en la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</i>	

La Comisión queda enterada de la modificación de la composición de la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones / *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.

El Grupo Municipal Popular por medio de escrito presentado en el Registro del Pleno el día 4 de julio de 2024, comunica la sustitución, en la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones, de la vocal titular Sra. Rocío Gil Uncio por el Sr. Jesús Carbonell Aguilar como titular de la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

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.

El Grup Municipal Popular per mitjà d'escrit presentat en el Registre del Ple el dia 4 de juliol de 2024, comunica la substitució, en la Comissió Permanent Especial de Sugeriments i Reclamacions, de la vocal titular Sra. Rocío Gil Uncio per el Sr. Jesús Carbonell Aguilar com titular de la Comissió Permanent Especial de Sugeriments i Reclamacions.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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.

FONAMENTS DE DRET.

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

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

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

ACUERDO

PRIMERO. Incorporar como Vocal titular al Sr. Jesús Carbonell Aguilar en representación del Grupo Municipal Popular en sustitución de la Sra. Rocío Gil Uncio.

En consecuencia el listado actualizado de los miembros de esta comisión es el siguiente:

Presidencia:

Juan Carlos Caballero Montañes

Vicepresidencias:

Primera: Carlos Luis Mundina Gómez

Segunda: Elisa Valía Cotanda

Vocales titulares:

Jesús Carbonell Aguilar

Gloria Tello Company

Lluïsa Notario Villanueva

Cecilia Carmen Herrero Camilleri

Vocales suplentes:

María José Ferrer San Segundo

Marta Torrado de Castro

José Luis Moreno Maicas

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 17 DE JULIOL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 17 DE JULIO DE 2024

3

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Carmen Luisa Robles Galindo

Sergi Campillo Fernández

Javier Ismael Mateo García

Juan Badenas Carpio

SEGUNDO: Dar cuenta de este acuerdo al Ayuntamiento Pleno

ACORD

PRIMER. Incorporar com a Vocal titular el Sr. Jesús Carbonell Aguilar en representació del Grup Municipal Popular en substitució de la Sra. Rocío Gil Uncio.

En conseqüència el llistat actualitzat dels membres d'esta comissió és el següent:

Presidència:

Juan Carlos Caballero Montañes

Vicepresidències:

Primera: Carlos Luis Mundina Gómez

Segona: Elisa Valía Cotanda

Vocals titulars:

Jesús Carbonell Aguilar

Gloria Tello Company

Lluïsa Notario Villanueva

Cecilia Carmen Herrero Camilleri

Vocals suplents:

María José Ferrer San Segundo

Marta Torrado de Castro

José Luis Moreno Maicas

Carmen Luisa Robles Galindo

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 17 DE JULIOL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 17 DE JULIO DE 2024

4

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Sergi Campillo Fernández

Javier Ismael Mateo García

Juan Badenas Carpio

SEGON: Donar compte d'este acord a l'Ajuntament Ple"

3	RESULTAT / RESULTADO: QUEDAR ASSABENTAT / QUEDAR ENTERADO
EXPEDIENT / EXPEDIENTE: E-00911-2024-000979-00	PROP. NÚM.: 1
ASSUMPTE / ASUNTO: OFICINA SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS. Donar compte de l'informe mensual que comprèn des de l'1 al 31 de maig de 2024 de l'Oficina de Suggestiments, 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 31 de mayo de 2024 de la Oficina de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones y Relaciones con el Defensor del Pueblo y el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.</i>	

La Comissió queda assabentada de l'informe mensual que comprèn des de l'1 al 31 de maig 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 maig de 2024. S'adjunta documentació."

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 31 DE MAYO DE 2024



COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 17 DE JULIOL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 17 DE JULIO DE 2024

6

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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

Período del 1 al 31 de mayo 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 mayo de 2024**, se han recibido un total de **1.327 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/5/2023 a 31/5/2023).

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
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Comparativa con el ejercicio anterior (1/5/2023 a 31/5/2023).

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 mayo 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 mayo, 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 1.600 traslados y 98 peticiones de informe.

5. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS.

La tabla 5 ofrece información de los siguientes aspectos:

- Del total de envíos realizados.
- De los traslados o comunicaciones que se realizan para que el Servicio lleve a cabo las actuaciones oportunas pero sin necesidad de efectuar informes.
- De los informes solicitados.
- 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 **403 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 218 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 164 traslados y la Delegación de Espacio Público 17, la Delegación de Comercio y Mercados 2 traslados y la Delegación de Prevención y Extinción de Incendios 2 traslados.

Igualmente, El **Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **299 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 250 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 36 y la Delegación de Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 13.

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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **214 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 131 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 51, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 28 y la de Delegación de Vivienda 4 traslados.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **212 traslados**, siendo 204 de la Delegación de Parques y Jardines, 6 de la Delegación de Playas y 2 de la Delegación 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 **17 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades ha recibido 12, la Delegación de Planificación y Gestión Urbana 3, la Delegación de Vivienda 1 y la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras 1.

El **Área de Seguridad y Movilidad** con **16 peticiones de informes**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 12, la Delegación de Movilidad ha recibido 2, la Delegación de Espacio Público 1 y la Delegación de Comercio y Mercados 1.

El **Área de Familia Mayores y Tradiciones**, con **11 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Familia, Juventud e Infancia ha recibido 3, la Delegación de Fiestas y Tradiciones ha recibido 3, la Delegación de Sanidad y Consumo 3 peticiones y la Delegación de Mayores, 2 peticiones.

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:

- EMT (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Limpieza y Recogida de Residuos (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:

- S. de Alcaldía.
- Del. Familia, Juventud e Infancia.
- S. de Ocupación y Formación.
- S. de Parques y Jardines.
- S. de Ocupación del Dominio Público.
- S. de Gestión de Centro Histórico.
- S. de Vivienda.
- S. de Educación.
- S. de Juventud e Infancia.
- S. de Agricultura.
- S. de Responsabilidad Patrimonial.
- S. Obras y Mantenimiento de Infraestructuras.
- S. de 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
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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

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

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

- **Servicios de limpieza en vía pública (221).**
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (187).
- Vía pública reparación de deficiencias (159).
- Servicios prestados en vía pública (157).
- Servicios de jardinería (120).
- Contaminación acústica (108).
- Discrepancias con actuaciones municipales (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

- **Parques y Jardines deficiencias (85).**
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (70).
- Bache en calzada (69).
- Mayor actuación por parte de la Policía Local (66).
- Deficiente limpieza en la vía pública (58).
- Tráfico rodado (54).
- Plagas (42).
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (41).

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:

- **Camins al Grau con 134 peticiones.**
- Ciutat Vella con 93 peticiones.
- Quatre Carreres con 93 peticiones.
- Extramurs con 73 peticiones.
- Poblat Marítims con 69 peticiones.

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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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 56 peticiones.**
- Malilla (Quatre Carreres) con 39 peticiones.
- Benimaclet (Benimaclet) con 37 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 34 peticiones.
- Russafa (L'Eixample) con 34 peticiones.
- Arrancapins (Extramurs) con 34 peticiones.
- Aiora (Camins al Grau) con 33 peticiones.

ANEXO

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

Enero	1.254
Febrero	1.253
Marzo	1.211
Abril	1.110
Mayo	1.327

Incorporamos a continuación, en cumplimiento del acuerdo adoptado por la Comisión Permanente Especial de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de fecha 3 de mayo de 2021, la tabla de Incidencias en Vía Pública, comunicadas por los ciudadanos a través de la Web y *AppValència* correspondientes al período 1/5/2024 a 31/5/2024. (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 17 DE JULIOL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 17 DE JULIO DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Fechas: 01/05/2024 - 31/05/2024

Mayo

Registradas por:

APP	1.206
WEB	2.337

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	205
Ser. Jardineria - Res.APP	83
Ser. Jardineria - Desde Web	107
Ser. Jardineria - Res.Web	52
Ser. Movilidad - Desde APP	75
Ser. Movilidad - Res.APP	43
Ser. Movilidad - Desde Web	34
Ser. Movilidad - Res.Web	12
Ser. Sanidad - Desde APP	55
Ser. Sanidad - Res.APP	40
Ser. Sanidad - Desde Web	33
Ser. Sanidad - Res.Web	27
Ser. Alumbrado - Desde APP	81
Ser. Alumbrado - Res.APP	58
Ser. Alumbrado - Desde Web	31
Ser. Alumbrado - Res.Web	16
Ser. Limpieza - Desde APP	444
Ser. Limpieza - Res.APP	271
Ser. Limpieza - Desde Web	2.115
Ser. Limpieza - Res.Web	1.456
Por email - Desde APP	343
Por email - Desde Web	15
Teléfono 010 - Desde APP	2
Teléfono 010 - Res.APP	-
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	1
Otros - Res.APP	1
Otros - Desde Web	2
Otros - Res.Web	-

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	1.938
Recogida de enseres - Res.Web	1.345

Total 3.543

Resueltas 2.059

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 17 DE JULIOL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 17 DE JULIO DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/05/2024 al 31/05/2024

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	246	282	-12,77%
Sugerencia	1.011	1.182	-14,47%
Síndic	59	55	7,27%
Defensor	8	4	100,00%
Otras	3	4	-25,00%
Total:	1.327	1.527	-13,10%

Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	27	16	68,75%
Recomendación/Sugerencia	13	16	-18,75%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	19	23	-17,39%
Defensor			
Inicio	3	1	200,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	5	3	66,67%

2. Peticiones según Canal de Entrada

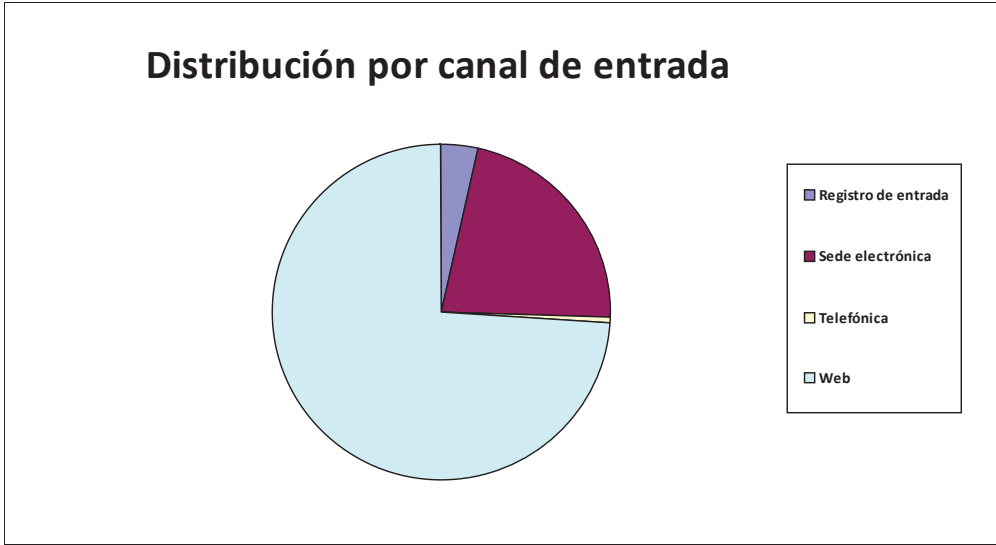
	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	49	68	-27,94%
Sede electrónica	291	284	2,46%
Telefónica	8	5	60,00%
Web	979	1.170	-16,32%
Total:	1.327	1.527	-13,10%

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: wDay qLNU nzTp 3tPS E+19 Ac6C l6o =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)



3. Peticiones del periodo por meses

Mayo	1.327
------------	-------

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Mayo	1.698	1600	98	95 (96,9%)

Signat electrònicament per:

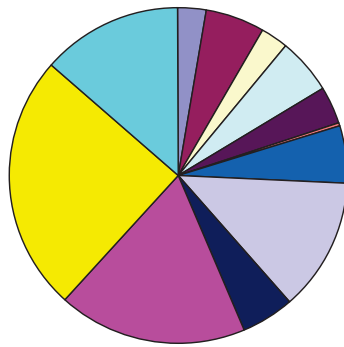
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	48	47	1	1 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL	93	84	9	9 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	49	40	9	9 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES	88	77	11	11 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN	63	54	9	9 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	4	3	1	1 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	95	87	8	7 (87,5%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	214	212	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS	88	80	8	8 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	306	299	7	6 (85,7%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	419	403	16	16 (100,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	231	214	17	16 (94,1%)
Total de Envíos	1.698	1600	98	95 (96,9%)

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	41	40	1	1 (100,0%)
GRANDES PROYECTOS	1	1	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: wDay qLNU nzTp 3tPS E+19 Ac6C l6o =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

INNOVACIÓ, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	4	4	0	0 (-)
TURISMO	2	2	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES	92	83	9	9 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS C	34	30	4	4 (100,0%)
DEPORTES	4	4	0	0 (-)
EDUCACIÓN	7	6	1	1 (100,0%)
FALLAS	4	0	4	4 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	7	4	3	3 (100,0%)
FIESTAS Y TRADICIONES	17	14	3	3 (100,0%)
MAYORES	5	3	2	2 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO	59	56	3	3 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	19	15	4	4 (100,0%)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL	14	14	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	30	25	5	5 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	4	3	1	1 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	95	87	8	7 (87,5%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
AGRICULTURA	1	0	1	1 (100,0%)
DEVESA-ALBUFERA	2	2	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	205	204	1	1 (100,0%)
PLAYAS	6	6	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO	11	10	1	1 (100,0%)

OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES
Página 4 de 21

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 17 DE JULIOL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 17 DE JULIO DE 2024

16

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



RECURSOS HUMANOS	39	34	5	5 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	36	34	2	2 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	36	36	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	256	250	6	5 (83,3%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	14	13	1	1 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS	3	2	1	1 (100,0%)
ESPACIO PÚBLICO	18	17	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD	166	164	2	2 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	230	218	12	12 (100,0%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	2	2	0	0 (-)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	132	131	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	63	51	12	11 (91,7%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	31	28	3	3 (100,0%)
VIVIENDA	5	4	1	1 (100,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	41	40	1	1 (100,0%)
GRANDES PROYECTOS				
PROYECTOS SINGULARES	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
CIUDAD INTELIGENTE	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	3	3	0	0 (-)
TURISMO				
TURISMO	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	48	47	1	1 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



IGUALDAD				
IGUALDAD	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES				
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	45	43	2	2 (100,0%)
ATENCIÓN PRIMARIA	41	36	5	5 (100,0%)
DEL. SERVICIOS SOCIALES	6	4	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	93	84	9	9 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL	9	9	0	0 (-)
DEL. ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSO	1	0	1	1 (100,0%)
NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	21	18	3	3 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	2	2	0	0 (-)
DEPORTES				
DEPORTES	4	4	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	7	6	1	1 (100,0%)
FALLAS				
DEL. FALLAS	4	0	4	4 (100,0%)
Subtotal de Área:	49	40	9	9 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA				
DEL. FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	2	0	2	2 (100,0%)
JUVENTUD E INFANCIA	5	4	1	1 (100,0%)
FIESTAS Y TRADICIONES				
DEL. FIESTAS Y TRADICIONES	1	0	1	1 (100,0%)
FIESTAS Y TRADICIONES	16	14	2	2 (100,0%)
MAYORES				
MAYORES	5	3	2	2 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO				
SANIDAD Y CONSUMO	59	56	3	3 (100,0%)
Subtotal de Área:	88	77	11	11 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
COORDINACIÓN TRIBUTARIA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	3	1	2	2 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	10	8	2	2 (100,0%)
INSPECCIÓN DE TRIBUTOS Y RENTAS	2	2	0	0 (-)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	4	4	0	0 (-)
PEDANÍAS	10	10	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
DEL. TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA	1	0	1	1 (100,0%)
REGISTRO Y POBLACIÓN	24	22	2	2 (100,0%)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	5	3	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	63	54	9	9 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	4	3	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	4	3	1	1 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	5	5	0	0 (-)
EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT	18	17	1	0 (0,0%)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	22	20	2	2 (100,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	5	2	3	3 (100,0%)
O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESOS Y ORQUE	1	1	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	41	39	2	2 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	95	87	8	7 (87,5%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
AGRICULTURA				
AGRICULTURA	1	0	1	1 (100,0%)
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	2	2	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



PARQUES Y JARDINES				
PARQUES Y JARDINES	205	204	1	1 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS	6	6	0	0 (-)
Subtotal de Área:	214	212	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO				
PATRIMONIO	8	8	0	0 (-)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	3	2	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS				
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PROFES DEL RECURSOS HUMANOS	11	11	0	0 (-)
DEL RECURSOS HUMANOS	6	1	5	5 (100,0%)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI PERSONAL	3	3	0	0 (-)
PERSONAL	19	19	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	36	34	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	88	80	8	8 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	36	36	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	256	250	6	5 (83,3%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
MEJORA CLIMÁTICA	14	13	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	306	299	7	6 (85,7%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS				
COMERCIO Y MERCADOS	3	2	1	1 (100,0%)
ESPACIO PÚBLICO				
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	18	17	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD				
MOVILIDAD	166	164	2	2 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICÍA LOCAL	230	218	12	12 (100,0%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				
BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	419	403	16	16 (100,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR				
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	132	131	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	3	2	1	1 (100,0%)
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	31	25	6	5 (83,3%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS	29	24	5	5 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO	2	2	0	0 (-)
DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	11	11	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	10	9	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PLANEAMIENTO	5	4	1	1 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS	1	1	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	231	214	17	16 (94,1%)

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	1	0	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	1	0	1	0	0
ATENCIÓN PRIMARIA	4	0	1	0	0
DEL. SERVICIOS SOCIALES	0	0	2	0	0
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



DEL. ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECU	0	1	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	0	3	0	0	0
EDUCACIÓN	1	0	0	0	0
DEL. FALLAS	2	2	0	0	0
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES					
DEL. FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	2	0	0	0	0
JUVENTUD E INFANCIA	1	0	0	0	0
DEL. FIESTAS Y TRADICIONES	0	0	1	0	0
FIESTAS Y TRADICIONES	0	0	2	0	0
MAYORES	1	0	1	0	0
SANIDAD Y CONSUMO	2	0	1	0	0
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GE	1	1	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	1	1	0	0	0
DEL. TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFE	0	1	0	0	0
REGISTRO Y POBLACIÓN	0	0	2	0	0
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARE	1	1	0	0	0
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO					
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	1	0	0	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
EMT	0	0	0	0	1
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	0	1	1	0	0
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	2	0	1	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINE	2	0	0	0	0
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
AGRICULTURA	1	0	0	0	0
PARQUES Y JARDINES	1	0	0	0	0
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS					
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
DEL. RECURSOS HUMANOS	4	1	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	1	1	0	0

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: wDay qLNU nzTp 3tPS E+19 Ac6C l6o =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	3	1	1	0	1
MEJORA CLIMÁTICA	0	0	1	0	0
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
COMERCIO Y MERCADOS	0	0	1	0	0
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	1	0	0	0	0
MOVILIDAD	0	0	2	0	0
POLICÍA LOCAL	6	5	1	0	0
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCT	1	0	0	0	0
DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	0	0	1	0	0
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	1	0	4	0	1
LICENCIAS URBANÍSTICAS	3	2	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	0	1	0	0
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	0	0	0	0
PLANEAMIENTO	1	0	0	0	0
VIVIENDA	1	0	0	0	0
Total de Envíos	48	21	26	0	3
Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.					

Signat electrònicament per:

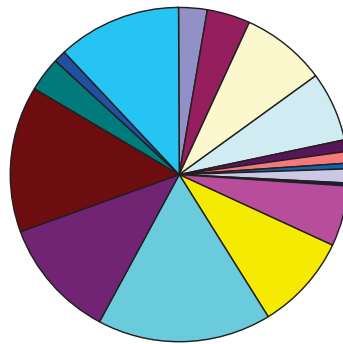
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	38	30	26,67%
Atención Personal Municipal	54	58	-6,90%
Contaminación acústica	108	96	12,50%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	87	120	-27,50%
Distinto ámbito competencial	16	11	45,45%
Eventos	13	4	225,00%
Organismos autónomos	10	69	-85,51%
Otros	15	28	-46,43%
Política lingüística	6	0	#¡Div/0!
Señalización viaria	77	112	-31,25%
Servicios de jardinería	120	160	-25,00%
Servicios de limpieza en la vía pública	221	230	-3,91%
Servicios prestados en vía pública	157	177	-11,30%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	187	127	47,24%
Tramitación administrativa	45	84	-46,43%
Tributación municipal y sanciones	14	15	-6,67%
Vía pública reparación de deficiencias	159	206	-22,82%

Distribución temática



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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	31
Personal municipal	7

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	6
Atención personal de Servicios Sociales	15
Centros deportivos	1
Centros educativos	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	5
Gestión tributaria	1
Información y Registro	8
Museos	1
Otras	5
Padrón	11

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	22
Aire Acondicionado particulares	1
Aviones	7
Botellón	3
Casales falleros	1
Entre particulares vecinales	1
Eventos públicos	7
Mesas y sillas	2
Molestias servicios de limpieza	4
Obras privadas	1
Por Obras municipales	5
Tráfico rodado	54

Discrepancias con actuaciones municipales

Cheque Escolar	1
----------------------	---

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Cumplimiento de Ordenanzas	8
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	41
Disconformidad con proyectos urbanísticos	9
Obras municipales	6
Obras no municipales	1
Oposiciones	2
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	4
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	7
Servicios Sociales	6
Subvenciones o ayudas	2
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Civil o penal	6
Otra administración o institución	10
<u>Eventos</u>	
Carreras Populares	1
Conciertos	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	5
Eventos organizados por el Ayuntamiento	2
Fallas	4
<u>Organismos autónomos</u>	
EMT-incidencias	8
Fundación Deportiva Municipal	1
Universidad Popular	1
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	8
Otros	7
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	1
Valenciano	5
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	20

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Carril bici	9
Semàforos	13
Señalización horizontal	14
Señalización vertical	19
Zona Azul	1
Zona naranja	1
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	85
Poda de árboles	35
<u>Servicios de limpieza en la vía pública</u>	
Contenedores cambio de ubicación	36
Contenedores deficiente estado	24
Deficiente limpieza en la vía pública	58
Excrementos animales domésticos	30
Reciclaje de residuos	1
Recogida de enseres en la vía pública	16
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	14
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	31
Vehículos abandonados	11
<u>Servicios prestados en vía pública</u>	
Autorización de mesas y sillas	6
Gorrillas	7
Indigentes	33
Mayor actuación por parte de Policía Local	66
Medidas contra excrementos animales domésticos	1
Plagas	42
Playas incidencias	1
Valenbisi	1
<u>Sugerencias para la mejora de la ciudad</u>	
Aparcamientos - Demanda	20
Ciclistas molestias	4

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Demanda de parques y jardines	25
Desperfectos en patrimonio histórico	3
Página web	3
Sede electrónica	1
Sugerencias indeterminadas	18
Sugerencias para la mejora de la circulación	35
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	70
Sugerencias sobre denominación de calles	3
WC públicos	5
<u>Tramitación administrativa</u>	
Tardanza en actuación municipal	13
Tardanza en resolución de expedientes	32
<u>Tributación municipal y sanciones</u>	
Infracciones de tráfico	2
Infracciones urbanísticas	2
Multas	4
Tributos IBI	5
Tributos IVTM	1
<u>Vía pública reparación de deficiencias</u>	
Alcantarillado	24
Alumbrado	19
Bache en calzada	69
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	37
Supresión de barreras arquitectónicas	10

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	93	85	9,41%
02. L'Eixample	47	69	-31,88%
03. Extramurs	73	130	-43,85%
04. Campanar	55	53	3,77%
05. La Saïdia	52	72	-27,78%
06. El Pla del Real	45	66	-31,82%
07. L'Olivereta	54	55	-1,82%
08. Patraix	46	76	-39,47%
09. Jesús	48	59	-18,64%
10. Quatre Carreres	93	102	-8,82%
11. Poblats Marítims	69	82	-15,85%
12. Camins al Grau	134	75	78,67%
13. Algirós	38	59	-35,59%
14. Benimaclet	41	43	-4,65%
15. Rascanya	43	88	-51,14%
16. Benicalap	39	54	-27,78%
17. Pobles del Nord	12	6	100,00%
18. Pobles de l'Oest	20	32	-37,50%
19. Pobles del Sud	30	65	-53,85%
En Dependencias Municipales	112	119	-5,88%
No consta distrito	183	137	33,58%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	13
1.2. La Xerea	22
1.3. El Carme	9

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: wDay qLNU nzTp 3tPS E+19 Ac6C l6o =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

1.4. El Pilar	12
1.5. El Mercat	11
1.6. Sant Francesc	26
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	34
2.2. El Pla del Remei	5
2.3. Gran Via	8
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	7
3.2. La Roqueta	6
3.3. La Petxina	26
3.4. Arrancapins	34
04. Campanar	
4.1. Campanar	24
4.2. Les Tendetes	7
4.3. El Calvari	8
4.4. Sant Pau	16
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	23
5.2. Morvedre	8
5.3. Trinitat	8
5.4. Tormos	12
5.5. Sant Antoni	1
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	13
6.2. Mestalla	15
6.3. Jaume Roig	6
6.4. Ciutat Universitària	11
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	19
7.3. Tres Forques	24

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



7.4. La Font Santa	2
7.5. La Llum	9
08. Patraix	
8.1. Patraix	21
8.2. Sant Isidre	8
8.3. Vara de Quart	6
8.4. Safranar	8
8.5. Favara	3
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	18
9.2. L'Hort de Senabre	12
9.3. La Creu Coberta	6
9.4. Sant Marcel·lí	7
9.5. Camí Real	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	18
10.2. En Corts	16
10.3. Malilla	39
10.4. Fonteta de Sant Lluís	3
10.5. Na Rovella	6
10.6. La Punta	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	9
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	12
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	27
11.3. La Malva-rosa	18
11.4. Beteró	8
11.5. Natzaret	4
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	33
12.2. Albors	23

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: wDay qLNU nzTp 3tPS E+19 Ac6C l6o =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12.3. La Creu del Grau	56
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	18
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	11
13.2. Ciutat Jardí	12
13.3. L'Amistat	6
13.4. La Bega Baixa	2
13.5. La Carrasca	7
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	37
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	10
15.2. Torrefiel	20
15.3. Sant Llorenç	13
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	34
16.2. Ciutat Fallera	5
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	3
17.2. Poble Nou	2
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	6
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	16
18.2. Beniferri	4
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: wDay qLNU nzTp 3tPS E+19 Ac6C l6o =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

19.3. Pinedo	6
19.4. El Saler	12
19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	4
19.7. La Torre	3
19.8. Faitanar	2
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	112
No consta distrito	
No consta barrio	183

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 31 DE MAIG DE 2024



COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 17 DE JULIOL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 17 DE JULIO DE 2024

34

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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

Període de l'1 al 31 de maig 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 31 de maig de 2024**, s'han rebut un total de **1.327 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/5/2023 a 31/5/2023).

La **Graella 1** arplega 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 requereixen 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 17 DE JULIOL DE 2024 / COMISIÓ PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 17 DE JULIO DE 2024

35

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Comparativa amb l'exercici anterior (1/5/2023 a 31/5/2023).

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 maig 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 maig, 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 1.600 trasllats i 98 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 Sugeriments 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 **403 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 218 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 164 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 17, la Delegació de Comerç i Mercats 2 trasllats i la Delegació de Prevenció i Extinció d'Incendis 2 trasllats.

Igualment, L'Àrea de **Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **299 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 250 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 36 i la Delegació de Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 13.

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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Igualment, l'Àrea **d'Urbanisme, Vivenda i Llicències** amb **214 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 131 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 51, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 28 i la de Delegació de Vivenda 4 trasllats.

Així mateix, cal destacar l'Àrea **de Parcs, Jardins i Espais Naturals** amb **212 trasllats**, sent 204 de la delegació de Parcs i Jardins, 6 de la Delegació de Platges i 2 de la Delegació de Devesa-Albufera

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

L'Àrea **d'Urbanisme i Llicències**, amb **17 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats ha rebut 12, la Delegació de Planificació i Gestió Urbana 3, la Delegació de Vivenda 1 i la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures 1.

L'Àrea **de Seguretat i Mobilitat** amb **16 peticions d'informes**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 12, la Delegació de Mobilitat ha rebut 2, la Delegació d'Espai Públic 1 i la Delegació de Comerç i Mercats 1.

L'Àrea **de Família Majors i Tradicions**, amb **11 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Família, Joventut i Infància ha rebut 3, la Delegació de Festes i Tradicions ha rebut 3, la Delegació de Sanitat i Consum 3 peticions i la Delegació de Majors 2 peticions.

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:

- EMT (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Neteja i Recollida de Residus (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:

- S. d'Alcaldia.
- Del. Família, Joventut i Infància.
- S. d'Ocupació i Formació.
- S. de Parcs i Jardins.
- S. d'Ocupació del Domini Públic.
- S. de Gestió de Centre Històric.
- S. de Vivenda.
- S. d'Educació.
- S. de Joventut i Infància.
- S. d'Agricultura.
- S. de Responsabilitat Patrimonial.
- S. Obres i Manteniment d'Infraestructures.
- S. de Planejament.

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 17 DE JULIOL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 17 DE JULIO DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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

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

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

- **Serveis de neteja en via pública (221).**
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (187).
- Via pública reparació de deficiències (159).
- Serveis prestats en via pública (157).
- Serveis de jardineria (120).
- Contaminació acústica (108).
- Discrepàncies amb actuacions municipals (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

- **Parcs i Jardins deficiències (85).**
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (70).
- Sot en calçada (69).
- Major actuació per part de la Policia Local (66).
- Deficient neteja en la via pública (58).
- Trànsit rodat (54).
- Plagues (42).
- Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (41).

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:

- **Camins al Grau amb 134 peticions.**
- Ciutat Vella amb 93 peticions.
- Quatre Carreres amb 93 peticions.
- Extramurs amb 73 peticions.
- Poblat Marítims amb 69 peticions.

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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



11. GRAELLA DE PETICIONES 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 56 peticions.**
- Malilla (Quatre Carreres) amb 39 peticions.
- Benimaclet (Benimaclet) amb 37 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 34 peticions.
- Russafa (L'Eixample) amb 34 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 34 peticions.
- Aiora (Camins al Grau) amb 33 peticions.

ANNEX

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

Gener	1.254
Febrer	1.253
Març	1.211
Abril	1.110
Maig	1.327

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 1/5/2024 a 31/5/2024. (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 17 DE JULIOL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 17 DE JULIO DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: wDay qLNU nzTp 3tPS E+19 Ac6C l6o =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Fechas: 01/05/2024 - 31/05/2024

Mayo

Registradas por:

APP	1.206
WEB	2.337

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	205
Ser. Jardineria - Res.APP	83
Ser. Jardineria - Desde Web	107
Ser. Jardineria - Res.Web	52
Ser. Movilidad - Desde APP	75
Ser. Movilidad - Res.APP	43
Ser. Movilidad - Desde Web	34
Ser. Movilidad - Res.Web	12
Ser. Sanidad - Desde APP	55
Ser. Sanidad - Res.APP	40
Ser. Sanidad - Desde Web	33
Ser. Sanidad - Res.Web	27
Ser. Alumbrado - Desde APP	81
Ser. Alumbrado - Res.APP	58
Ser. Alumbrado - Desde Web	31
Ser. Alumbrado - Res.Web	16
Ser. Limpieza - Desde APP	444
Ser. Limpieza - Res.APP	271
Ser. Limpieza - Desde Web	2.115
Ser. Limpieza - Res.Web	1.456
Por email - Desde APP	343
Por email - Desde Web	15
Teléfono 010 - Desde APP	2
Teléfono 010 - Res.APP	-
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	1
Otros - Res.APP	1
Otros - Desde Web	2
Otros - Res.Web	-

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	1.938
Recogida de enseres - Res.Web	1.345

Total	3.543
Resueltas	2.059

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 17 DE JULIOL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 17 DE JULIO DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/05/2024 al 31/05/2024

1. Peticions segons tipus			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	246	282	-12,77%
Suggestiu	1.011	1.182	-14,47%
Síndic	59	55	7,27%
Defensor	8	4	100,00%
Altres	3	4	-25,00%
Total:	1.327	1.527	-13,1%

Desglose Síndic/Defensor			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	27	16	68,75%
Recomanació/Suggestiu	13	16	-18,75%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	19	23	-17,39%
Defensor			
Inici	3	1	200,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	5	3	66,67%

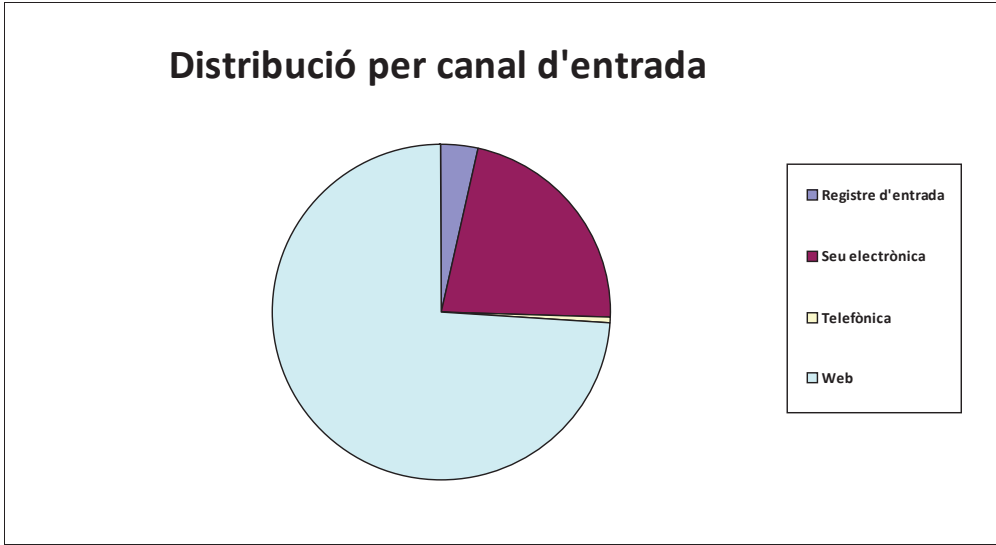
2. Peticions segons Canal d'Entrada			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	49	68	-27,94%
Seu electrònica	291	284	2,46%
Telefònica	8	5	60,00%
Web	979	1.170	-16,32%
Total:	1.327	1.527	-13,1%

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: wDay qLNU nzTp 3tPS E+19 Ac6C l6o =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)



3. Peticions del període per mesos

Maig	1.327
------------	-------

4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Maig	1.698	1600	98	95 (96,9%)

Signat electrònicament per:

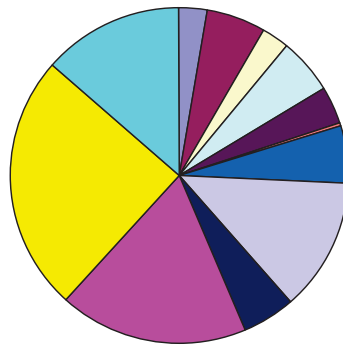
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	48	47	1	1 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL	93	84	9	9 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	49	40	9	9 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	88	77	11	11 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ	63	54	9	9 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA	4	3	1	1 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	95	87	8	7 (87,5%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	214	212	2	2 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS	88	80	8	8 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	306	299	7	6 (85,7%)
SEGURETAT I MOBILITAT	419	403	16	16 (100,0%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES	231	214	17	16 (94,1%)
Total d'Enviaments	1.698	1600	98	95 (96,9%)

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	41	40	1	1 (100,0%)
GRANS PROJECTES	1	1	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	4	4	0	0 (-)
TURISME	2	2	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT	1	1	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	92	83	9	9 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	34	30	4	4 (100,0%)
EDUCACIÓ	7	6	1	1 (100,0%)
ESPORTS	4	4	0	0 (-)
FALLAS	4	0	4	4 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	7	4	3	3 (100,0%)
FESTES I TRADICIONS	17	14	3	3 (100,0%)
MAJORS	5	3	2	2 (100,0%)
SANITAT I CONSUM	59	56	3	3 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	19	15	4	4 (100,0%)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	14	14	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	30	25	5	5 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	4	3	1	1 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	95	87	8	7 (87,5%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
AGRICULTURA	1	0	1	1 (100,0%)
DEVESA-ALBUFERA	2	2	0	0 (-)
PARCS I JARDINS	205	204	1	1 (100,0%)
PLATGES	6	6	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI	11	10	1	1 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



RECURSOS HUMANS	39	34	5	5 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	36	34	2	2 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	36	36	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	14	13	1	1 (100,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	256	250	6	5 (83,3%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS	3	2	1	1 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC	18	17	1	1 (100,0%)
MOBILITAT	166	164	2	2 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	230	218	12	12 (100,0%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	2	2	0	0 (-)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	132	131	1	1 (100,0%)
HABITATGE	5	4	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	63	51	12	11 (91,7%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	31	28	3	3 (100,0%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA	41	40	1	1 (100,0%)
GRANS PROJECTES				
PROJECTES SINGULARS	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
CIUTAT INTEL·LIGENT	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	3	3	0	0 (-)
TURISME				
TURISME	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	48	47	1	1 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



IGUALTAT				
IGUALTAT	1	1	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	45	43	2	2 (100,0%)
ATENCIÓ PRIMÀRIA	41	36	5	5 (100,0%)
REG. SERVICIS SOCIALS	6	4	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	93	84	9	9 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ACCIÓ CULTURAL	9	9	0	0 (-)
NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	21	18	3	3 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	2	2	0	0 (-)
REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS C	1	0	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	7	6	1	1 (100,0%)
ESPORTS				
ESPORTS	4	4	0	0 (-)
FALLAS				
REG. FALLAS	4	0	4	4 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	49	40	9	9 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA				
JOVENTUT I INFÀNCIA	5	4	1	1 (100,0%)
REG. FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	2	0	2	2 (100,0%)
FESTES I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	16	14	2	2 (100,0%)
REG. FESTES I TRADICIONS	1	0	1	1 (100,0%)
MAJORS				
MAJORS	5	3	2	2 (100,0%)
SANITAT I CONSUM				
SANITAT I CONSUM	59	56	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	88	77	11	11 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



HISENDA I PRESSUPOSTOS				
COORDINACIÓ TRIBUTÀRIA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	3	1	2	2 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	10	8	2	2 (100,0%)
INSPECCIÓ DE TRIBUTS I RENDES	2	2	0	0 (-)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	4	4	0	0 (-)
PEDANIES	10	10	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
REG. TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE	1	0	1	1 (100,0%)
REGISTRE I POBLACIÓ	24	22	2	2 (100,0%)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	5	3	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	63	54	9	9 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	4	3	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	4	3	1	1 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA	5	5	0	0 (-)
EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT	18	17	1	0 (0,0%)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	22	20	2	2 (100,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	5	2	3	3 (100,0%)
O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESSOS I ORQUE	1	1	0	0 (-)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	41	39	2	2 (100,0%)
O.A. UNIVERSITAT POPULAR	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	95	87	8	7 (87,5%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
AGRICULTURA				
AGRICULTURA	1	0	1	1 (100,0%)
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	2	2	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



PARCS I JARDINS				
PARCS I JARDINS	205	204	1	1 (100,0%)
PLATGES				
PLATGES	6	6	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	214	212	2	2 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI				
PATRIMONI	8	8	0	0 (-)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	3	2	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANS				
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PROFES	11	11	0	0 (-)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI	3	3	0	0 (-)
PERSONAL	19	19	0	0 (-)
REG. RECURSOS HUMANS	6	1	5	5 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	36	34	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	88	80	8	8 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	36	36	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI				
MILLORA CLIMÀTICA	14	13	1	1 (100,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	256	250	6	5 (83,3%)
Subtotal d'Àrea	306	299	7	6 (85,7%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				
COMERÇ I MERCATS	3	2	1	1 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	18	17	1	1 (100,0%)
MOBILITAT				
MOBILITAT	166	164	2	2 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	230	218	12	12 (100,0%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS				
BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMERGÈN	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	419	403	16	16 (100,0%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRASTRUCTUR				
OBRES I MANTENIMENT D'INFRASTRUCTURA	132	131	1	1 (100,0%)
HABITATGE				
HABITATGE	5	4	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS				
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	31	25	6	5 (83,3%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	29	24	5	5 (100,0%)
REG. LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	3	2	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC	2	2	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	10	9	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓ URBANÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PLANEJAMENT	5	4	1	1 (100,0%)
PROJECTES URBANS	1	1	0	0 (-)
REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	11	11	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	231	214	17	16 (94,1%)

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	1	0	0	0	0
BENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	1	0	1	0	0
ATENCIÓ PRIMÀRIA	4	0	1	0	0
REG. SERVICIS SOCIALS	0	0	2	0	0
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES					

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	0	3	0	0	0
REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURS	0	1	0	0	0
EDUCACIÓ	1	0	0	0	0
REG. FALLES	2	2	0	0	0
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS					
JOVENTUT I INFÀNCIA	1	0	0	0	0
REG. FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	2	0	0	0	0
FESTES I TRADICIONS	0	0	2	0	0
REG. FESTES I TRADICIONS	0	0	1	0	0
MAJORS	1	0	1	0	0
SANITAT I CONSUM	2	0	1	0	0
HISENDA I PARTICIPACIÓ					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	1	1	0	0	0
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	1	1	0	0	0
REG. TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFEN	0	1	0	0	0
REGISTRE I POBLACIÓ	0	0	2	0	0
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈN	1	1	0	0	0
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA					
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	1	0	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
EMT	0	0	0	0	1
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	0	1	1	0	0
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	2	0	1	0	0
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBAN	2	0	0	0	0
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
AGRICULTURA	1	0	0	0	0
PARCS I JARDINS	1	0	0	0	0
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS					
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
REG. RECURSOS HUMANS	4	1	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	1	1	0	0

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
MILLORA CLIMÀTICA	0	0	1	0	0
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	3	1	1	0	1
SEGURETAT I MOBILITAT					
COMERÇ I MERCATS	0	0	1	0	0
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	1	0	0	0	0
MOBILITAT	0	0	2	0	0
POLICIA LOCAL	6	5	1	0	0
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES					
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0
HABITATGE	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	1	0	4	0	1
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	3	2	0	0	0
REG. L·LICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITAT	0	0	1	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	0	1	0	0
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	0	0	0	0
PLANEJAMENT	1	0	0	0	0
Total d'Enviaments	48	21	26	0	3

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

Signat electrònicament per:

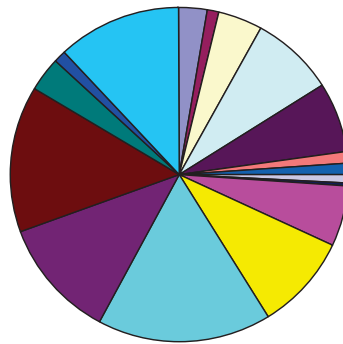
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	38	30	26,67%
Altres	15	28	-46,43%
Atenció Personal Municipal	54	58	-6,90%
Contaminació acústica	108	96	12,50%
Covid-19	0	0	#jNúm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	87	120	-27,50%
Distint àmbit competencial	16	11	45,45%
Esdeveniments	13	4	225,00%
Organismes autònoms	10	69	-85,51%
Política lingüística	6	0	#jDiv/0!
Senyalització viària	77	112	-31,25%
Servicis de jardineria	120	160	-25,00%
Servicis de neteja en la via pública	221	230	-3,91%
Servicis prestats en via pública	157	177	-11,30%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	187	127	47,24%
Tramitació administrativa	45	84	-46,43%
Tributació municipal i sancions	14	15	-6,67%
Via pública reparació de deficiències	159	206	-22,82%

Distribució temàtica



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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



9. Peticions per tema i subtema	
<u>Agraïments</u>	
Agraïments	31
Personal municipal	7
<u>Altres</u>	
Altres	7
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	8
<u>Atenció Personal Municipal</u>	
Altres	5
Atenció en biblioteques	6
Atenció personal de Servicis Socials	15
Centres educatius	1
Centres esportius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	5
Gestió tributària	1
Informació i Registre	8
Museus	1
Padró	11
<u>Contaminació acústica</u>	
Activitats molèsties i denúncies	22
Aire condicionat particulars	1
Avions	7
Botellot	3
Casals fallers	1
Entre particulars veïnals	1
Esdeveniments públics	7
Molèsties servicis de neteja	4
Obres privades	1
Per Obres municipals	5
Taules i cadires	2

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Trànsit de vehicles	54
<u>Discrepàncies amb actuacions municipals</u>	
Compliment d'ordenances	8
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	41
Disconformitat amb projectes urbanístics	9
Obres municipals	6
Obres no municipals	1
Oposicions	2
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	4
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	7
Servicis Socials	6
Subvencions o ajudes	2
Xec Escolar	1
<u>Distint àmbit competencial</u>	
Altra administració o institució	10
Civil o penal	6
<u>Esdeveniments</u>	
Carreres populars	1
Concerts	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	5
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	2
Falles	4
<u>Organismes autònoms</u>	
EMT-incidències	8
Fundació Esportiva Municipal	1
Universitat Popular	1
<u>Política lingüística</u>	
Castellà	1
Valencià	5
<u>Senyalització viària</u>	
Bol·lards i portatestos	20

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Carril bici	9
Semàfors	13
Senyalització horitzontal	14
Senyalització vertical	19
Zona blava	1
Zona taronja	1
<u>Servicis de jardineria</u>	
Parcs i jardins deficiències	85
Poda d'arbres	35
<u>Servicis de neteja en la via pública</u>	
Arreplegada d'objectes en la via pública	16
Contenidors canvi ubicació	36
Contenidors deficient estat	24
Deficient neteja en la via pública	58
Excrements animals domèstics	30
Reciclatge de residus	1
Solars i edificis en deficient estat de neteja	14
Suggeriments per a la neteja en la via pública	31
Vehicles abandonats	11
<u>Servicis prestats en via pública</u>	
Autorització de taules i cadires	6
Gorretes	7
Indigents	33
Major actuació per part de Policia Local	66
Mesures contra excrements animals domèstics	1
Plagues	42
Platges incidències	1
Valenbisi	1
<u>Suggeriments per a la millora de la ciutat</u>	
Aparcaments - Demanda	20
Ciclistes molèsties	4

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: wDay qLNU nzTp 3tPS E+19 Ac6C l6o =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Demanda de parcs i jardins	25
Desperfectes en patrimoni històric	3
Lavabos públics	5
Pàgina web	3
Seu electrònica	1
Suggeriments indeterminats	18
Suggeriments per a la millora de la circulació	35
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	70
Suggeriments sobre denominació de carrers	3
<u>Tramitació administrativa</u>	
Tardança en actuació municipal	13
Tardança en resolució d'expedients	32
<u>Tributació municipal i sancions</u>	
Infraccions de trànsit	2
Infraccions urbanístiques	2
Multes	4
Tributs IBI	5
Tributs IVTM	1
<u>Via pública reparació de deficiències</u>	
Clavegueram	24
Clot en calçada	69
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	37
Enllumenat	19
Supressió de barreres arquitectòniques	10

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	93	85	9,41%
02. L'Eixample	47	69	-31,88%
03. Extramurs	73	130	-43,85%
04. Campanar	55	53	3,77%
05. La Saïdia	52	72	-27,78%
06. El Pla del Real	45	66	-31,82%
07. L'Olivereta	54	55	-1,82%
08. Patraix	46	76	-39,47%
09. Jesús	48	59	-18,64%
10. Quatre Carreres	93	102	-8,82%
11. Pobles Marítims	69	82	-15,85%
12. Camins al Grau	134	75	78,67%
13. Algirós	38	59	-35,59%
14. Benimaclet	41	43	-4,65%
15. Rascanya	43	88	-51,14%
16. Benicalap	39	54	-27,78%
17. Pobles del Nord	12	6	100,00%
18. Pobles de l'Oest	20	32	-37,50%
19. Pobles del Sud	30	65	-53,85%
En Dependències Municipals	112	119	-5,88%
No hi consta districte	183	137	33,58%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	13
1.2. La Xerea	22
1.3. El Carme	9

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: wDay qLNU nzTp 3tPS E+19 Ac6C l6o =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

1.4. El Pilar	12
1.5. El Mercat	11
1.6. Sant Francesc	26
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	34
2.2. El Pla del Remei	5
2.3. Gran Via	8
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	7
3.2. La Roqueta	6
3.3. La Petxina	26
3.4. Arrancapins	34
04. Campanar	
4.1. Campanar	24
4.2. Les Tendetes	7
4.3. El Calvari	8
4.4. Sant Pau	16
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	23
5.2. Morvedre	8
5.3. Trinitat	8
5.4. Tormos	12
5.5. Sant Antoni	1
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	13
6.2. Mestalla	15
6.3. Jaume Roig	6
6.4. Ciutat Universitària	11
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	19
7.3. Tres Forques	24

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: wDay qLNU nzTp 3tPS E+19 Ac6C l6o =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

7.4. La Font Santa	2
7.5. La Llum	9
08. Patraix	
8.1. Patraix	21
8.2. Sant Isidre	8
8.3. Vara de Quart	6
8.4. Safranar	8
8.5. Favara	3
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	18
9.2. L'Hort de Senabre	12
9.3. La Creu Coberta	6
9.4. Sant Marcel·lí	7
9.5. Camí Real	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	18
10.2. En Corts	16
10.3. Malilla	39
10.4. Fonteta de Sant Lluís	3
10.5. Na Rovella	6
10.6. La Punta	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	9
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	12
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	27
11.3. La Malva-rosa	18
11.4. Beteró	8
11.5. Natzaret	4
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	33
12.2. Albors	23

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: wDay qLNU nzTp 3tPS E+19 Ac6C l6o =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12.3. La Creu del Grau	56
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	18
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	11
13.2. Ciutat Jardí	12
13.3. L'Amistat	6
13.4. La Bega Baixa	2
13.5. La Carrasca	7
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	37
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	10
15.2. Torrefiel	20
15.3. Sant Llorenç	13
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	34
16.2. Ciutat Fallera	5
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	3
17.2. Poble Nou	2
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	6
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	16
18.2. Beniferri	4
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: wDay qLNU nzTp 3tPS E+19 Ac6C l6o=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

19.3. Pinedo	6
19.4. El Saler	12
19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	4
19.7. La Torre	3
19.8. Faitanar	2
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	112
No hi consta districte	
No hi consta barri	183

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: wDay qLNU nzTp 3tPS E+19 Ac6C l6o =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 17 DE JULIOL DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 17 DE JULIO DE 2024

62

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	18/09/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135