Id. Document: F0mz hhso 49db xhjF 71mB Kh3T 5SM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
SERVICI DE SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA
I SIMPLIFICACIÓ DE PROCEDIMENTS

INFORME RESULTADO CONSULTA PÚBLICA

ELABORACIÓN DE LA ORDENANZA DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA

Expediente: 00910-2026-189

1. Antecedentes y participación

Mediante Resolución de la Alcaldía delegada número CC-1691, de fecha 2 de octubre de 2026, se ordenó iniciar el trámite de consulta pública previa a la elaboración de la Ordenanza Municipal de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de València, con arreglo a lo establecido en el artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (PACAP), así como en el artículo 108.1 del Reglamento orgánico del Pleno.

La consulta pública previa se publicó en el tablón de edictos electrónico el 7 de octubre de 2026.

El anuncio admitía la presentación de sugerencias y observaciones por cualquiera de las formas previstas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del PACAP, a través del procedimiento de "Solicitudes no catalogadas" de la Sede Electrónica (https://sede.valencia.es/sede/registro/procedimiento/NC.NC.10) o mediante correo electrónico dirigido a sociedadinformacion@valencia.es. En las aportaciones debían constar el nombre y apellidos o razón social y el número de D.N.I., N.I.F., C.I.F. o documento identificativo suficiente que permitiera verificar la identidad de la persona o entidad participante.

El Registro General de Entrada del Ayuntamiento y los restantes registros auxiliares han informado de que no constan reclamaciones, sugerencias ni escritos relativos a esta consulta pública presentados en las siguientes unidades y oficinas:

- Unidades administrativas 00110 (Sección OAC Centro), 00118 y 00190 (Sección de Registro General).

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
MARGINAT PER LA CAP DE SECCIÓ - OFI.SUGGER.QUEIXES I RECLAM.I REL.DP-SG	ASUNCION MARIA ABAD TORA	19/11/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	261340682943986793908511628510103158862185912396
CAP DE SERVICI - SERV. DE SOCIETAT DE LA INFORMACIO	MARIA MAR CORRECHER RIGAU	19/11/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	436826097683623066688227484448549377977770412094

Id. Document: F0mz hhso 49db xhjF 71mB Kh3T 5SM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- Oficina de Atención a la Ciudadanía de Tabacalera (Registro).
- Juntas Municipales de Distrito del Servicio de Descentralización y Participación Ciudadana.
- Oficinas de registro del Servicio de Pedanías: Benifaraig, Poble Nou, Borbotó, Massarrojos, Casas de Bárcena, La Torre, El Palmar, El Perellonet, Pinedo, Forn d'Alcedo, La Punta y El Saler.

No obstante lo anterior, consta una instancia presentada el 6 de noviembre de 2026 a través del registro electrónico general que, por error, fue remitida a la Sección de Transparencia y posteriormente reenviada para su incorporación a este expediente.

Asimismo, también se recibieron tres correos electrónicos en la dirección habilitada al efecto, sociedadinformacion@valencia.es, que se han incorporado al expediente administrativo.

Una vez concluida la consulta pública previa, se han contabilizado diez aportaciones, formuladas por tres personas físicas y por la asociación vecinal de Patraix a través de dos de los canales de participación establecidos.

Las aportaciones recibidas contribuyen de manera positiva al diseño de la futura Ordenanza. Muchas de ellas se consideran pertinentes y viables, por lo que se prevé incorporar la mayoría, total o parcialmente, a la propuesta normativa.

Las propuestas cuya incorporación no se considera procedente se refieren, principalmente, a cuestiones correspondientes a otros ámbitos competenciales, que deben abordarse mediante la normativa específica de cada materia a la que se refieren.

2. Examen de las aportaciones

A. Aportaciones recibidas por correo electrónico

Correo electrónico presentado por una persona física el 20 de octubre de 2026

1. Alternativas a la atención presencial en horario de mañana y asistencia ante dificultades de acceso digital

> «Debe haber una alternativa para las personas que trabajamos por la mañana y no podemos presencialmente presentar las instancias, así como por motivos de discapacidad o por ser personas mayores no se aclaran con el certificado digital».

En cuanto a la alternativa al horario de mañana, no se considera procedente incorporar esta propuesta al texto de la Ordenanza, por referirse a la regulación de los horarios de trabajo, materia laboral sujeta a negociación colectiva en la Mesa General de Negociación del Ayuntamiento de València.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
MARGINAT PER LA CAP DE SECCIÓ - OFI.SUGGER.QUEIXES I RECLAM.I REL.DP-SG	ASUNCION MARIA ABAD TORA	19/11/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	261340682943986793908511628510103158862185912396
CAP DE SERVICI - SERV. DE SOCIETAT DE LA INFORMACIO	MARIA MAR CORRECHER RIGAU	19/11/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	436826097683623066688227484448549377977770412094

Id. Document: F0mz hhso 49db xhjF 71mB Kh3T 5SM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Por otra parte, la previsión de alternativas para la presentación de quejas y sugerencias por personas que, por razón de discapacidad o edad, tengan dificultades para utilizar el certificado digital constituye uno de los pilares básicos de la nueva Ordenanza de Atención Ciudadana y se abordará en el texto de la misma.

2. Atención a las solicitudes ciudadanas a través del formulario web de sugerencias

> «A través del formulario de sugerencias en la web del consistorio se debería también continuar atendiendo a las solicitudes ciudadanas y resolviendo en la medida de lo posible las inquietudes del vecindario».

La propuesta de Ordenanza tiene previsto no solo mantener la atención a las solicitudes ciudadanas y a las inquietudes del vecindario a través del formulario de sugerencias de la web municipal, sino potenciar y fomentar esta vía de participación.

3. Contacto con entidades de protección animal y medioambiental

> «Sería muy importante tener más contacto directo con las entidades que trabajan por la protección animal y medioambiental».

Esta propuesta queda fuera del objeto de la Ordenanza, al referirse a materias específicas de bienestar animal y mejora climática que deben abordarse en sus respectivas normativas sectoriales.

Correo electrónico presentado por una persona física el 22 de octubre de 2026

4. Publicidad de los datos de contacto de las personas responsables de los departamentos municipales

> «Es preciso establecer varios responsables de cada uno de los departamentos .... haciendo público el nombre y total dirección: teléfono + e-mail + dirección postal.....Por supuesto estos canales de información deberían tener la mayor publicidad:».

El portal de transparencia del Ayuntamiento de València ya dispone de un directorio telefónico actualizado en el que figuran los nombres y apellidos de las personas responsables de los distintos servicios y secciones municipales, así como sus extensiones telefónicas, ubicación y direcciones de correo electrónico.

5. Efectividad de la tramitación de las quejas comunicadas al servicio 010

> «Actualmente, el servicio de 010 atiende por teléfono con la mayor atención y amabilidad. Pero una vez has expresado tu queja, creo que se pierde en efectividad en el interior del Ayuntamiento».

El anteproyecto de Ordenanza recogerá medidas destinadas a mejorar la efectividad de la tramitación de las quejas, con el fin de garantizar que, en todos los casos, se emita y comunique una respuesta a la queja planteada.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
MARGINAT PER LA CAP DE SECCIÓ - OFI.SUGGER.QUEIXES I RECLAM.I REL.DP-SG	ASUNCION MARIA ABAD TORA	19/11/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	261340682943986793908511628510103158862185912396
CAP DE SERVICI - SERV. DE SOCIETAT DE LA INFORMACIO	MARIA MAR CORRECHER RIGAU	19/11/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	436826097683623066688227484448549377977770412094

Id. Document: F0mz hhso 49db xhjF 71mB Kh3T 5SM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Correo electrónico presentado por la asociación vecinal de Patraix el 30 de octubre de 2026

6. Reducción o supresión de tasas por informes solicitados por entidades sin ánimo de lucro

> «Reducir o hacer desaparecer las tasas en aquellos informes que se pidan en aras del bien común solicitadas por entidades sin ánimo de lucro como las asociaciones vecinales».

La propuesta planteada se refiere a una materia tributaria y, por tanto, queda fuera del ámbito de regulación de la Ordenanza de Atención Ciudadana.

7. Claridad y comprensión de los informes y las comunicaciones

> «Informes claros, legibles y que hagan referencia a las causas que lo provocan, no una referencia numérica o de fechas ya que hay veces que la petición no se tiene a mano o ha pasado tanto tiempo a contestar que al final no se sabe de qué se habla».

El anteproyecto de Ordenanza incluirá la necesidad de que todas las comunicaciones dirigidas a la ciudadanía, así como las restantes actuaciones de información y difusión, se elaboren con criterios de comunicación clara, lenguaje inclusivo, estructura comprensible, diseño accesible y adaptación a las necesidades de las personas destinatarias.

8. Ventanilla única y simplificación de la documentación exigida en solicitudes recurrentes

> «Necesidad de tener una ventanilla única donde pueda ser atendido de forma reglada y sencilla aquellas peticiones o solicitudes que se repiten año a año y no tener que volver a presentar cada petición toda la documentación».

La documentación que debe aportarse en cada procedimiento administrativo se rige por la normativa aplicable y, en particular, por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que reconoce el derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración.

El anteproyecto de Ordenanza se elaborará dentro del marco de la legislación básica del Estado y respetará lo dispuesto en la normativa vigente, incluida la citada ley.

9. Seguimiento de las peticiones, quejas y sugerencias

> «Establecer unos mecanismos de seguimiento de la petición en cada momento hasta su resolución y recepción por el ciudadano interesado, una monitorización de dicha queja o sugerencia».

El anteproyecto de Ordenanza irá acompañado de la puesta en marcha de una nueva aplicación informática para la tramitación de quejas y sugerencias. En el desarrollo de esta herramienta se tendrá en cuenta la propuesta de incorporar mecanismos de seguimiento.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
MARGINAT PER LA CAP DE SECCIÓ - OFI.SUGGER.QUEIXES I RECLAM.I REL.DP-SG	ASUNCION MARIA ABAD TORA	19/11/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	261340682943986793908511628510103158862185912396
CAP DE SERVICI - SERV. DE SOCIETAT DE LA INFORMACIO	MARIA MAR CORRECHER RIGAU	19/11/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	436826097683623066688227484448549377977770412094

Id. Document: F0mz hhso 49db xhjF 71mB Kh3T 5SM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

B. Aportación recibida mediante instancia presentada en el registro electrónico general

10. Atención presencial en todos los servicios municipales, efectos de la cita previa sobre los plazos y asistencia a las empresas

> «Que haya atención presencial en absolutamente TODOS los servicios municipales, si quieren con cita, pero que con la adjudicación de la cita se suspendan los plazos administrativos. Y que estas citas incluyan a las mercantiles..... Las empresas pequeñas necesitan ayuda, no más trabas».

El anteproyecto de Ordenanza regulará exclusivamente la primera línea de atención a la ciudadanía, entendida como la atención de carácter general prestada por los servicios de naturaleza transversal.

Queda fuera de su ámbito la atención especializada que prestan los servicios competentes por razón de la materia, a los que corresponde establecer los requisitos de atención respectivos.

3. Conclusiones

Durante la fase de consulta pública previa se han recibido un total de diez aportaciones. De acuerdo con la valoración recogida en este informe, cinco de ellas se consideran oportunas y contribuyen al diseño del anteproyecto de la futura Ordenanza.

Las restantes sugerencias no se incorporarán al anteproyecto por referirse a materias específicas que deben abordarse por los servicios especializados competentes, a medidas ya implantadas en la organización municipal o a cuestiones reguladas en la normativa vigente.

Lo que se informa a los efectos oportunos.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
MARGINAT PER LA CAP DE SECCIÓ - OFI.SUGGER.QUEIXES I RECLAM.I REL.DP-SG	ASUNCION MARIA ABAD TORA	19/11/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	261340682943986793908511628510103158862185912396
CAP DE SERVICI - SERV. DE SOCIETAT DE LA INFORMACIO	MARIA MAR CORRECHER RIGAU	19/11/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	436826097683623066688227484448549377977770412094