



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 23 D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN
PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA
SESIÓN ORDINARIA DEL DIA 23 DE ABRIL DE 2025**

En la Sala de Comissions II del pati B, 2n pis de l'edifici de l'Antiga Fàbrica de Tabacs en C/Amadeu de Savoia 11, sent les 9.25 hores, del dia 23 d'abril de 2025 amb la presidència del del Sr. Carlos Luis Mundina Gómez es va reunir en sessió ordinària, la Comissió Permanent Especial de Suggestiments i Reclamacions, a la qual assistixen els seus components: la Sra. María Pérez Herrero en substitució de la Sra. Elisa Valía Cotanda, el Sr. Jesús Carbonell Aguilar, la Sra. Papi Robles Galindo en substitució de la Sra. Gloria Tello Company, Sra. Luisa Notario Villanueva i Sr. José Vicente Gosálbez Payá; actua com a secretari, el Sr. Hilario Llavador Cisternes, secretari general i del Ple.

Excusa Juan Carlos Caballero Montañes

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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



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 20 de març de 2025. <i>Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior de fecha 20 de marzo de 2025.</i>	

Pregunta el President si algun membre de la Comissió ha de formular alguna observació a l'acta de la sessió de 20 de març de 2025, prèviament distribuïda amb la convocatòria. No hi ha cap observació i queda aprovada per unanimitat, d'acord amb allò que s'ha prescrit en l'article 91 del ROF.

2	RESULTAT / <i>RESULTADO</i> : APROVAT / <i>APROBADO</i>
EXPEDIENT / <i>EXPEDIENTE</i> : E-00911-2025-000551-00	PROP. NÚM.: 1
ASSUMPTE / <i>ASUNTO</i> : OFICINA SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS. Donar compte de l'informe mensual que comprén des de l'1 al 28 de febrer de 2025 de l'Oficina de Suggeriments, Queixes i Reclamacions i Relacions amb el Defensor del Poble i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. <i>OFICINA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES. Dar cuenta del informe mensual que comprende desde el 1 al 28 de febrero de 2025 de la Oficina de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones y Relaciones con el Defensor del Pueblo y el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.</i>	

La Comissió queda assabentada de l'informe mensual que comprén des de l'1 al 28 de febrer de 2025, de l'Oficina de Suggeriment, Queixes i Reclamacions i Relacions amb el Defensor del Poble i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, que es transcriu a continuació:

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

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

Es dona compte a la Comissió de les actuacions realitzades per part de l'Oficina de Suggeriments, Queixes i Reclamacions i Relacions amb el Defensor del Pueblo i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, durant el període de l'1 al 28 de febrer de 2025. S'adjunta documentació."

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 23 D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025 2

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA

Id. document: pkV/ Q/WP 9x++ + Qc6O g3l4 sIPu ZeE=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

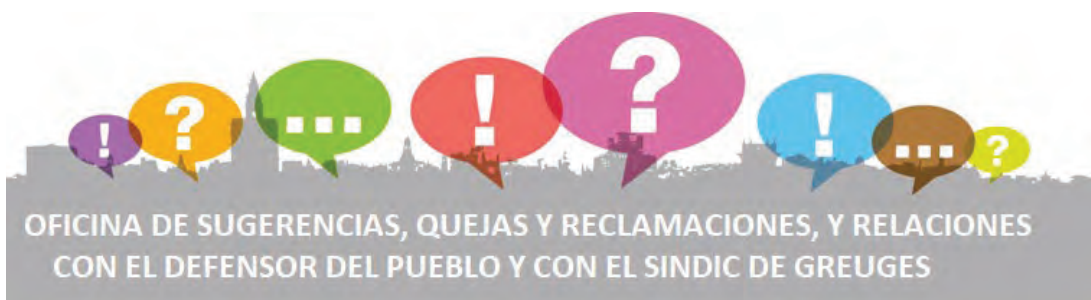


AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 28 DE FEBRERO DE 2025



COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 23
D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN
ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025 3

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



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

Período del 1 al 28 de febrero de 2025

ÍNDICE DEL INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

1. TABLA DE PETICIONES SEGÚN TIPO.

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

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

En el periodo **del 1 al 28 de febrero de 2025**, se han recibido un total de **1.158 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/02/2024 a 29/02/2024).

La **Tabla 1** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo período del ejercicio 2024, así como la variación interanual, en porcentaje, que se produce por los datos obtenidos.

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

Existen cuatro posibles canales de entrada de los escritos:

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

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 23 D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025 4

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Comparativa con el ejercicio anterior (1/02/2024 a 29/02/2024).

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

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante el mes de febrero de 2025 a los que se refiere el informe.

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

Muestra el total de los envíos a los servicios durante el mes de febrero, indicando los traslados y las peticiones de informe, así como el porcentaje de contestación de los mismos. Cabe destacar el alto porcentaje de contestaciones realizadas a las peticiones de informe.

Se ha realizado 1.254 traslados y se han solicitado 52 informes.

5. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS.

La tabla 5 ofrece información de los siguientes aspectos:

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

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

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

El **Área de Seguridad y Movilidad** con **380 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 236 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 130 traslados y la Delegación de Espacio Público 12 y la Delegación de Comercio y Mercados 2 traslados.

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 23
D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN 5
ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Igualmente, El **Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **215 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 171 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 39 y la Delegación de Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 5.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **160 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 90 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 40, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 20 y la de Delegación de Vivienda 10 traslados.

Igualmente el **Área de Bienestar Social** con **112 traslados**, siendo 109 de la Delegación de Servicios Sociales y 3 de la Delegación de Igualdad.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **106 traslados**, siendo 105 de la Delegación de Parques y Jardines y 1 de la Delegación de Playas.

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

El **Área de Bienestar Social** con **13 peticiones de informe**, todas ellas de la Delegación de Servicios Sociales.

El **Área de Área de Urbanismo y Licencias**, con **12 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades ha recibido 7 peticiones de informes, la Delegación de Planificación y Gestión Urbana que ha recibido 4 peticiones y 1 de la Delegación de Vivienda.

Igualmente, el **Área de Patrimonio y Recursos Humanos y Técnicos** con **8 peticiones de informe**, y dentro de ella, las que más solicitudes han recibido ha sido la Delegación de Servicios Centrales Técnicos que ha recibido 4 peticiones, la Delegación de Recursos Humanos que ha recibido 2 peticiones, la Delegación de Participación y Acción Vecinal que ha recibido 1 petición y la Delegación de Control Administrativo que ha recibido 1 petición.

Igualmente, el **Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** con **8 peticiones de informe**, todas ellas de la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos.

El **Área de Seguridad y Movilidad** con **7 peticiones de informe** siendo 6 de la Delegación de Policía Local y 1 de la Delegación de Movilidad.

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:

- Atención Especializada (ha contestado 1 de 2 solicitudes).
- Policía Local (ha contestado 4 de 6 solicitudes).

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 23 D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



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

- Oficina de Atención a la Discapacidad.
- Patrimonio Histórico y Artístico.
- EMT.
- Central del Procedimiento Sancionador.
- Descentralización y Participación Ciudadana.
- Movilidad.
- Licencias Urbanísticas.
- Disciplina Urbanística.
- Gestión de Centro Histórico.
- Proyectos Urbanos.

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

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

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

- Servicios Prestados en vía pública (222)
- Servicios de limpieza en vía pública (164)
- Vía pública reparación de deficiencias (142)
- Servicios de jardinería (114)
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (98)
- Discrepancias con actuaciones municipales (89)

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.

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 23
D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN
ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025 7

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



En el ranking de los subtemas sobre los que se presentan mayor número de peticiones

- Mayor actuación por parte de Policía Local (140)
- Parques y jardines deficiencias (88)
- Deficiente limpieza en la vía pública (66)
- Bache en calzada (66)
- Indigentes (55)
- Tardanza en resolución de expedientes (36)
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondientes (35)
- Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia (33)

10. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO.

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

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

- Quatre Carreres (118)
- Extramurs (83)
- Poblats Marítims (77)
- Ciutat Vella (76)
- L'Eixample (70)
- La Saïdia (57)
- Patraix (50)

11. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO Y BARRIO

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

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

- Russafa (L'Eixample) con 53 peticiones.
- Malilla (Quatre Carreres) con 44 peticiones.
- La Petxina (extramurs) con 43 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 35 peticiones.

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 23
D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN 8
ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



ANEXO

Además de las 11 Tablas que incluye el informe “Estadísticas de Peticiones” se informa de que las peticiones presentadas en cada uno de los meses naturales desde el inicio del año 2025 son:

Enero	1.054
Febrero	1.158

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 1/02/2025 a 28/02/2025. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 23
D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN
ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Fechas: 01/02/2025 - 28/02/2025

Febrero

Registradas por:	
APP	1.297
WEB	1.852

Dirigidas a:	
Ser. Jardineria - Desde APP	180
Ser. Jardineria - Res.APP	92
Ser. Jardineria - Desde Web	68
Ser. Jardineria - Res.Web	35
Ser. Movilidad - Desde APP	100
Ser. Movilidad - Res.APP	63
Ser. Movilidad - Desde Web	25
Ser. Movilidad - Res.Web	18
Ser. Sanidad - Desde APP	29
Ser. Sanidad - Res.APP	28
Ser. Sanidad - Desde Web	17
Ser. Sanidad - Res.Web	17
Ser. Alumbrado - Desde APP	137
Ser. Alumbrado - Res.APP	88
Ser. Alumbrado - Desde Web	82
Ser. Alumbrado - Res.Web	49
Ser. Limpieza - Desde APP	482
Ser. Limpieza - Res.APP	297
Ser. Limpieza - Desde Web	1.634
Ser. Limpieza - Res.Web	1.121
Por email - Desde APP	344
Por email - Desde Web	22
Teléfono 010 - Desde APP	20
Teléfono 010 - Res.APP	5
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	5
Otros - Res.APP	3
Otros - Desde Web	4
Otros - Res.Web	-

Tipos	
Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	1.486
Recogida de enseres - Res.Web	1.047

Total	3.149
Resueltas	1.816

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 23
D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN 10
ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/02/2025 al 28/02/2025

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	246	186	32,26%
Sugerencia	866	945	-8,36%
Síndic	43	59	-27,12%
Defensor	2	8	-75,00%
Otras	1	7	-85,71%
Total:	1.158	1.205	-3,90%

Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	19	25	-24,00%
Recomendación/Sugerencia	6	8	-25,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	18	26	-30,77%
Defensor			
Inicio	1	2	-50,00%
Recomendación/Sugerencia	0	1	-100,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	1	5	-80,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

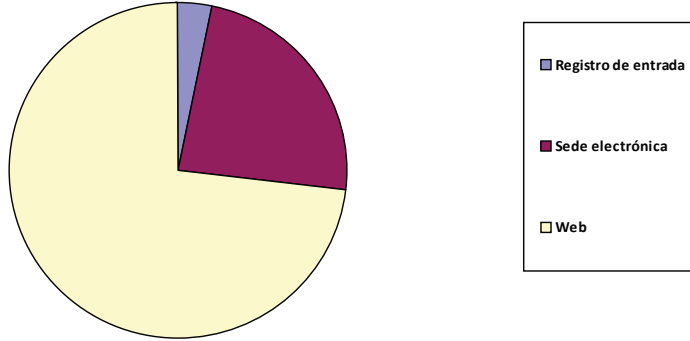
	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	39	28	39,29%
Sede electrónica	272	249	9,24%
Telefónica	0	5	-100,00%
Web	847	923	-8,23%
Total:	1.158	1.205	-3,90%

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Febrero 1.158

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Febrero	1.306	1254	52	49 (94,2%)

Signat electrònicament per:

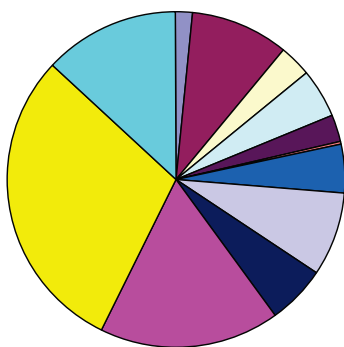
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	20	19	1	1 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL	125	112	13	12 (92,3%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	39	38	1	1 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES	64	63	1	1 (100,0%)
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS	33	33	0	0 (-)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	61	60	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	106	106	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTICIPA	75	67	8	8 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	223	215	8	8 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	387	380	7	5 (71,4%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	172	160	12	12 (100,0%)
Total de Envíos	1.306	1254	52	49 (94,2%)

Distribución por Áreas



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

6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	20	19	1	1 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



IGUALDAD	3	3	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES	122	109	13	12 (92,3%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS C	29	28	1	1 (100,0%)
DEPORTES	3	3	0	0 (-)
EDUCACIÓN	5	5	0	0 (-)
FALLAS	2	2	0	0 (-)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES	32	31	1	1 (100,0%)
MAYORES	9	9	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO	23	23	0	0 (-)
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	11	11	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	22	22	0	0 (-)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	61	60	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
PARQUES Y JARDINES	105	105	0	0 (-)
PLAYAS	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PAR				
CONTROL ADMINISTRATIVO	5	4	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL	4	3	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO	7	7	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS	12	10	2	2 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	47	43	4	4 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	39	39	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	179	171	8	8 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	5	5	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS	2	2	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO	12	12	0	0 (-)
MOVILIDAD	131	130	1	1 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	242	236	6	4 (66,7%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	90	90	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	47	40	7	7 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	24	20	4	4 (100,0%)
VIVIENDA	11	10	1	1 (100,0%)

7. Envíos a Servicios y contestaciones por Área, Delegación y Servicio				
	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	15	15	0	0 (-)
OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	20	19	1	1 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD				
DEL. IGUALDAD	1	1	0	0 (-)
IGUALDAD	2	2	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES				
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	60	58	2	1 (50,0%)
ATENCIÓN PRIMARIA	56	45	11	11 (100,0%)
DEL. SERVICIOS SOCIALES	6	6	0	0 (-)
Subtotal de Área:	125	112	13	12 (92,3%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL	18	18	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	9	8	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	2	2	0	0 (-)
DEPORTES				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



DEL. DEPORTES	2	2	0	0 (-)
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	5	5	0	0 (-)
FALLAS				
DEL. FALLAS	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	39	38	1	1 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES				
DEL. FIESTAS Y TRADICIONES	1	1	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES	31	30	1	1 (100,0%)
MAYORES				
DEL. MAYORES	2	2	0	0 (-)
MAYORES	7	7	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO				
SANIDAD Y CONSUMO	23	23	0	0 (-)
Subtotal de Área:	64	63	1	1 (100,0%)
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
DEL. HACIENDA Y PRESUPUESTOS	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	5	5	0	0 (-)
TESORERÍA	1	1	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
DEL. TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA	4	4	0	0 (-)
REGISTRO Y POBLACIÓN	14	14	0	0 (-)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	33	33	0	0 (-)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	1	1	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	1	1	0	0 (-)
EMT	19	18	1	1 (100,0%)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	19	19	0	0 (-)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	4	4	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	18	18	0	0 (-)
Subtotal de Área:	61	60	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
PARQUES Y JARDINES				
DEL. PARQUES Y JARDINES	1	1	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	104	104	0	0 (-)
PLAYAS				
PLAYAS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	106	106	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTIC				
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	4	3	1	1 (100,0%)
DEL. CONTROL ADMINISTRATIVO	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	4	3	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO				
PATRIMONIO	3	3	0	0 (-)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	4	4	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS				
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PROFES	6	4	2	2 (100,0%)
DEL. RECURSOS HUMANOS	4	4	0	0 (-)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI	1	1	0	0 (-)
PERSONAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	45	41	4	4 (100,0%)
DEL. SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	75	67	8	8 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: pkV/ Q/WP 9x++ + Qc6O g3l4 sIPu ZeE=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	38	38	0	0 (-)
DEL. CICLO INTEGRAL DEL AGUA	1	1	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
DEL. LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	4	3	1	1 (100,0%)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	175	168	7	7 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
MEJORA CLIMÁTICA	5	5	0	0 (-)
Subtotal de Área:	223	215	8	8 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS				
COMERCIO Y MERCADOS	2	2	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO				
DEL. ESPACIO PÚBLICO	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	11	11	0	0 (-)
MOVILIDAD				
MOVILIDAD	131	130	1	1 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
DEL. POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
POLICÍA LOCAL	241	235	6	4 (66,7%)
Subtotal de Área:	387	380	7	5 (71,4%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR				
DEL. GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE IN	1	1	0	0 (-)
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	89	89	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	7	7	0	0 (-)
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	20	16	4	4 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS	20	17	3	3 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO	1	1	0	0 (-)
DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	9	8	1	1 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	9	8	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	0	1	1 (100,0%)

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 23
D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN 18
ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



PLANEAMIENTO	2	2	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS	2	1	1	1 (100,0%)
VIVIENDA				
DEL. VIVIENDA	2	2	0	0 (-)
VIVIENDA	9	8	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	172	160	12	12 (100,0%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

	Contestados			No Contestados	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD ..	1	0	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	0	1	0	0	1
ATENCIÓN PRIMARIA	5	3	3	0	0
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	1	0	0	0	0
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES					
FIESTAS Y TRADICIONES	0	0	1	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
EMT	1	0	0	0	0
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	0	0	0	0
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	0	0	0	0
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PR	1	0	1	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	2	2	0	0
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
DEL. LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	0	0	1	0	0
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	2	1	4	0	0
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
MOVILIDAD	1	0	0	0	0
POLICÍA LOCAL	2	1	1	0	2
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: pkV/ Q/WP 9x++ + Qc6O g3l4 sIPu ZeE=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

LICENCIAS DE ACTIVIDADES	2	1	1	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS	3	0	0	0	0
DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	0	0	1	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	0	0	0	0
PROYECTOS URBANOS	1	0	0	0	0
VIVIENDA	0	1	0	0	0
Total de Envíos	24	10	15	0	3

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

OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES
Página 10 de 20

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 23
D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN
ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025

Signat electrònicament per:

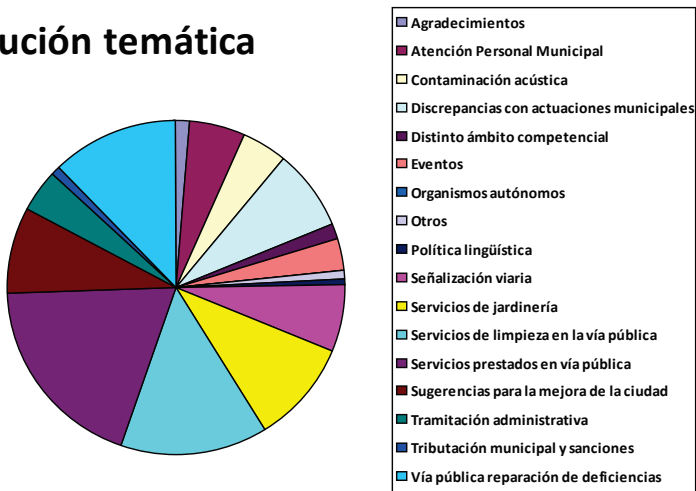
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	17	30	-43,33%
Atención Personal Municipal	61	27	125,93%
Contaminación acústica	52	83	-37,35%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	89	109	-18,35%
Distinto ámbito competencial	15	11	36,36%
Eventos	36	33	9,09%
Organismos autónomos	1	15	-93,33%
Otros	10	58	-82,76%
Política lingüística	4	4	0,00%
Señalización viaria	76	76	0,00%
Servicios de jardinería	114	84	35,71%
Servicios de limpieza en la vía pública	164	138	18,84%
Servicios prestados en vía pública	222	176	26,14%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	98	144	-31,94%
Tramitación administrativa	49	56	-12,50%
Tributación municipal y sanciones	8	11	-27,27%
Vía pública reparación de deficiencias	142	150	-5,33%

Distribución temática



Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	8
Felicitaciones por organización de eventos	2
Personal municipal	7

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	6
Atención personal de Servicios Sociales	11
Centros educativos	2
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	12
Gestión tributaria	1
Información y Registro	10
Otras	12
Padrón	7

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	25
Aire Acondicionado particulares	1
Aviones	1
Botellón	2
Casales falleros	1
Entre particulares vecinales	2
Eventos públicos	1
Mesas y sillas	1
Molestias servicios de limpieza	6
Obras privadas	1
Por Obras municipales	2
Tráfico rodado	9

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	1
Bibliotecas	7

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Cumplimiento de Ordenanzas	6
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspon	35
Disconformidad con proyectos urbanísticos	3
Horarios atención al público	1
Obras municipales	3
Obras no municipales	7
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	6
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	9
Servicios Sociales	3
Subvenciones o ayudas	8
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Civil o penal	2
Otra administración o institución	13
<u>Eventos</u>	
Carreras Populares	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	7
Eventos organizados por el Ayuntamiento	2
Fallas	26
<u>Organismos autónomos</u>	
Universidad Popular	1
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	6
Otros	4
<u>Política lingüística</u>	
Valenciano	4
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	27
Carril bici	3
Semáforos	11
Señalización horizontal	18
Señalización vertical	14

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Zona naranja	3
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	88
Poda de árboles	26
<u>Servicios de limpieza en la vía pública</u>	
Contenedores cambio de ubicación	29
Contenedores deficiente estado	11
Deficiente limpieza en la vía pública	66
Excrementos animales domésticos	6
Recogida de enseres en la vía pública	9
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	18
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	15
Vehículos abandonados	10
<u>Servicios prestados en vía pública</u>	
Autorización de mesas y sillas	3
Indigentes	55
Mayor actuación por parte de Policía Local	140
Medidas contra excrementos animales domésticos	4
Plagas	20
<u>Sugerencias para la mejora de la ciudad</u>	
Aparcamientos - Demanda	22
Demanda de parques y jardines	6
Desperfectos en patrimonio histórico	5
Sede electrónica	1
Sugerencias para la mejora de la circulación	22
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	33
Sugerencias sobre denominación de calles	2
WC públicos	7
<u>Tramitación administrativa</u>	
Tardanza en actuación municipal	13
Tardanza en resolución de expedientes	36

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: pkV/ Q/WP 9x++ + Qc6O g3l4 sIPu ZeE=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

<u>Tributación municipal y sanciones</u>	
Multas	5
Tributos IAE	1
Tributos IBI	2
<u>Vía pública reparación de deficiencias</u>	
Alcantarillado	25
Alumbrado	23
Bache en calzada	66
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	23
Fuentes ornamentales	2
Supresión de barreras arquitectónicas	3

OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES
Página 15 de 20

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 23
D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN 25
ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: pkV/ Q/WP 9x++ + Qc6O g3l4 sIPu ZeE=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	76	67	13,43%
02. L'Eixample	70	55	27,27%
03. Extramurs	83	82	1,22%
04. Campanar	34	57	-40,35%
05. La Saïdia	57	41	39,02%
06. El Pla del Real	39	41	-4,88%
07. L'Olivereta	49	31	58,06%
08. Patraix	50	56	-10,71%
09. Jesús	37	40	-7,50%
10. Quatre Carreres	118	91	29,67%
11. Pobles Marítims	77	62	24,19%
12. Camins al Grau	36	101	-64,36%
13. Algirós	37	30	23,33%
14. Benimaclet	33	24	37,50%
15. Rascanya	42	33	27,27%
16. Benicalap	46	47	-2,13%
17. Pobles del Nord	6	3	100,00%
18. Pobles de l'Oest	20	29	-31,03%
19. Pobles del Sud	33	20	65,00%
En Dependencias Municipales	87	87	0,00%
No consta distrito	128	208	-38,46%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	10
1.2. La Xerea	18
1.3. El Carme	14

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: pkV/ Q/WP 9x++ + Qc6O g3l4 sIPu ZeE=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

1.4. El Pilar	11
1.5. El Mercat	7
1.6. Sant Francesc	16
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	53
2.2. El Pla del Remei	13
2.3. Gran Via	4
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	4
3.2. La Roqueta	13
3.3. La Petxina	43
3.4. Arrancapins	23
04. Campanar	
4.1. Campanar	14
4.2. Les Tendetes	7
4.4. Sant Pau	13
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	19
5.2. Morvedre	12
5.3. Trinitat	16
5.4. Tormos	7
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	7
6.2. Mestalla	25
6.3. Jaume Roig	5
6.4. Ciutat Universitària	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	19
7.2. Soternes	6
7.3. Tres Forques	18

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 23
D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN
ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: pkV/ Q/WP 9x++ + Qc6O g3l4 sIPu ZeE=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

7.4. La Font Santa	3
7.5. La Llum	3
08. Patraix	
8.1. Patraix	14
8.2. Sant Isidre	7
8.3. Vara de Quart	5
8.4. Safranar	20
8.5. Favara	4
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	8
9.2. L'Hort de Senabre	6
9.3. La Creu Coberta	3
9.4. Sant Marcel·lí	10
9.5. Camí Real	10
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	14
10.2. En Corts	15
10.3. Malilla	44
10.4. Fonteta de Sant Lluís	6
10.5. Na Rovella	2
10.6. La Punta	14
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	23
11. Pobles Marítics	
11.1. El Grau	15
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	22
11.3. La Malva-rosa	28
11.4. Beteró	7
11.5. Natzaret	5
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	14
12.2. Albors	8

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 23
D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN
ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: pkV/ Q/WP 9x++ + Qc6O g3l4 sIPu ZeE=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12.3. La Creu del Grau	10
12.5. Penya-roja	4
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	10
13.2. Ciutat Jardí	16
13.3. L'Amistat	4
13.4. La Bega Baixa	3
13.5. La Carrasca	4
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	28
14.2. Camí de Vera	5
15. Rascanya	
15.1. Orriols	18
15.2. Torrefiel	22
15.3. Sant Llorenç	2
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	35
16.2. Ciutat Fallera	11
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.6. Massarrojos	5
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	17
18.2. Beniferri	3
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	2
19.2. El Castellar-l'Oliverar	5
19.3. Pinedo	2
19.4. El Saler	1
19.5. El Palmar	5

OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES
Página 19 de 20

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 23
D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN
ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: pkV/ Q/WP 9x++ + Qc6O g3l4 sIPu ZeE=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

19.7. La Torre	15
19.8. Faitanar	3
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	87
No consta distrito	
No consta barrio	128

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 23
D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN 30
ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 28 DE FEBRER DE 2025



COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 23 D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



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

Període de l'1 al 28 de febrer de 2025

ÍNDEX DE L'INFORME DE LES ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

1. GRAELLA DE PETICIONS SEGONS TIPUS.

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

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

En el període **de l'1 al 28 de febrer de 2025**, s'han rebut un total de **1.158 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/02/2024 a 29/02/2024).

La **Graella 1** arreplega la comparativa del període a què es referix l'informe amb el mateix període de l'exercici 2024, així com la variació interanual, en percentatge, que es produïx per les dades obtingudes.

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

Existixen quatre possibles canals d'entrada dels escrits:

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

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 23 D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Comparativa amb l'exercici anterior (1/02/2024 a 29/02/2024).

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

3. GRAELLA DE PETICIONS DEL PERÍODE PER MESOS.

Reflectix les dades de les peticions rebudes durant el mes de febrer de 2025 als quals es referix l'informe.

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

Mostra el total dels enviaments als servicis durant el mes de febrer, indicant els trasllats i les peticions d'informe, així com el percentatge de contestació d'estos. Cal destacar l'alt percentatge de contestacions realitzades a les peticions d'informe.

S'ha realitzat 1.254 trasllats i s'han sol·licitat 52 informes.

5. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES.

La graella 5 oferix informació dels següents aspectes:

- a) Del total d'enviaments realitzats.
- b) Dels trasllats o comunicacions que es realitzen perquè el Servi duga a terme les actuacions oportunes però sense necessitat d'efectuar informes.
- c) Dels informes sol·licitats.
- d) 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 Servi una determinada petició d'actuacions sense que exigisca resposta a l'Oficina de Queixes):

L'Àrea de **Seguretat i Mobilitat** amb **380 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 236 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 130 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 12 i la Delegació de Comerç i Mercats 2 trasllades.

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 23 D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Igualment, l'Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua ha rebut un total de **215 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 171 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 39 i la Delegació de Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 5.

Igualment, l'Àrea d'Urbanisme, Vivenda i Llicències amb **160 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 90 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 40, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 20 i la de Delegació de Vivenda 10 trasllats.

Igualment l'Àrea de Benestar Social amb **112 trasllats**, sent 109 de la Delegació de Serveis Socials i 3 de la Delegació d'Igualtat.

Així mateix, cal destacar l'Àrea de Parcs, Jardins i Espais Naturals amb **106 trasllats**, sent 105 de la delegació de Parcs i Jardins i 1 de la Delegació de Platges.

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

L'Àrea de Benestar Social amb **13 peticions d'informe**, totes elles de la Delegació de Serveis Socials.

L'Àrea d'Urbanisme i Llicències, amb **12 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats ha rebut 7 peticions d'informes, la Delegació de Planificació i Gestió Urbana que ha rebut 4 peticions i 1 de la Delegació de Vivenda.

Igualment, el Àrea de Patrimoni i Recursos Humans i Tècnics amb **8 peticions d'informe**, i dins d'ella, les que més sol·licituds han rebut ha sigut la Delegació de Serveis Centrals Tècnics que ha rebut 4 peticions, la Delegació de Recursos Humans que ha rebut 2 peticions, la Delegació de Participació i Acció Veïnal que ha rebut 1 petició i la Delegació de Control Administratiu que ha rebut 1 petició.

Igualment, l'Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua amb **8 peticions d'informe**, totes elles de la Delegació de Neteja i Recollida de Residus.

L'Àrea de Seguretat i Mobilitat amb **7 peticions d'informe** sent 6 de la Delegació de Policia Local i 1 de la Delegació de Mobilitat.

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:

- Atenció Especialitzada (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).
- Policia Local (ha contestat 4 de 6 sol·licituds).

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 23 D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



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

- Oficina d'Atenció a la Discapacitat.
- Patrimoni Històric i Artístic.
- EMT.
- Central del Procediment Sancionador.
- Descentralització i Participació Ciutadana.
- Mobilitat.
- Llicències Urbanístiques.
- Disciplina Urbanística.
- Gestió de Centre Històric.
- Projectes Urbans.

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

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

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

- Serveis Prestats en via pública (222)
- Serveis de neteja en via pública (164)
- Via pública reparació de deficiències (142)
- Serveis de jardineria (114)
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (98)
- Discrepàncies amb actuacions municipals (89)

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.

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 23
D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN
ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



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

- Major actuació per part de Policia Local (140)
- Parcs i jardins deficiències (88)
- Deficient neteja en la via pública (66)
- Sot en calçada (66)
- Indigents (55)
- Tardança en resolució d'expedients (36)
- Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents (35)
- Suggestiments per a la millora de la ciutat de València (33)

10. GRAELLA DE PETICIONS PER DISTRICTE.

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

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

- Quatre Carreres (118)
- Extramurs (83)
- Poblat Marítims (77)
- Ciutat Vella (76)
- L'Eixample (70)
- La Saïdia (57)
- Patraix (50)

11. GRAELLA DE PETICIONS PER DISTRICTE I BARRI

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

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

- Russafa (L'Eixample) amb 53 peticions.
- Malilla (Quatre Carreres) amb 44 peticions.
- La Petxina (Extramurs) amb 43 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 35 peticions.

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 23 D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



ANNEX

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

Gener	1.054
Febrer	1.158

Incorporem a continuació, en compliment de l'acord adoptat per la Comissió Permanent Especial de Suggeriments, Queixes i Reclamacions de data 3 de maig de 2021, la Graella d'Incidències en Via Pública, comunicades pels ciutadans a través de la Web i *AppValència* corresponents al període 1/02/2025 a 28/02/2025. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 23 D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: pkV/ Q/WP 9x++ + Qc6O g3l4 sIPu ZeE=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)



Fechas: 01/02/2025 - 28/02/2025

Febrero

Registradas por:	
APP	1.297
WEB	1.852

Dirigidas a:	
Ser. Jardineria - Desde APP	180
Ser. Jardineria - Res.APP	92
Ser. Jardineria - Desde Web	68
Ser. Jardineria - Res.Web	35
Ser. Movilidad - Desde APP	100
Ser. Movilidad - Res.APP	63
Ser. Movilidad - Desde Web	25
Ser. Movilidad - Res.Web	18
Ser. Sanidad - Desde APP	29
Ser. Sanidad - Res.APP	28
Ser. Sanidad - Desde Web	17
Ser. Sanidad - Res.Web	17
Ser. Alumbrado - Desde APP	137
Ser. Alumbrado - Res.APP	88
Ser. Alumbrado - Desde Web	82
Ser. Alumbrado - Res.Web	49
Ser. Limpieza - Desde APP	482
Ser. Limpieza - Res.APP	297
Ser. Limpieza - Desde Web	1.634
Ser. Limpieza - Res.Web	1.121
Por email - Desde APP	344
Por email - Desde Web	22
Teléfono 010 - Desde APP	20
Teléfono 010 - Res.APP	5
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	5
Otros - Res.APP	3
Otros - Desde Web	4
Otros - Res.Web	-

Tipos	
Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	1.486
Recogida de enseres - Res.Web	1.047

Total	3.149
Resueltas	1.816

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 23 D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/02/2025 al 28/02/2025

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	246	186	32,26%
Suggestiment	866	945	-8,36%
Síndic	43	59	-27,12%
Defensor	2	8	-75,00%
Altres	1	7	-85,71%
Total:	1.158	1.205	-3,9%

Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	19	25	-24,00%
Recomanació/Suggestiment	6	8	-25,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	18	26	-30,77%
Defensor			
Inici	1	2	-50,00%
Recomanació/Suggestiment	0	1	-100,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	1	5	-80,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	39	28	39,29%
Seu electrònica	272	249	9,24%
Telefònica	0	5	-100,00%
Web	847	923	-8,23%
Total:	1.158	1.205	-3,9%

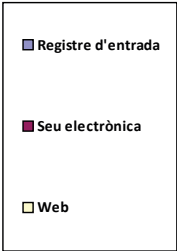
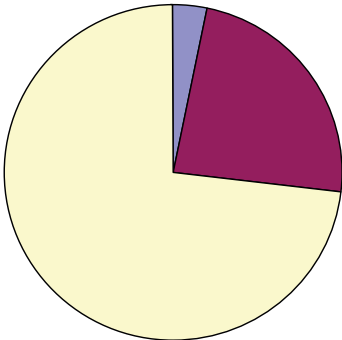
Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: pkV/ Q/WP 9x++ + Qc6O g3l4 sIPu ZeE=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del període per mesos

Febrer 1.158

4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Febrer	1.306	1254	52	49 (94,2%)

Signat electrònicament per:

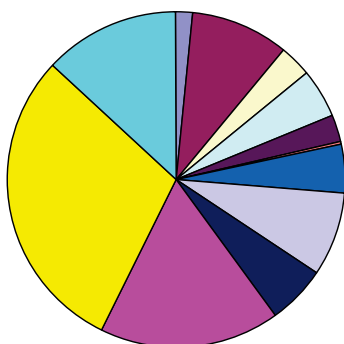
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	20	19	1	1 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL	125	112	13	12 (92,3%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	39	38	1	1 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	64	63	1	1 (100,0%)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES	33	33	0	0 (-)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	61	60	1	1 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	106	106	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPACIÓ ...	75	67	8	8 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	223	215	8	8 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT	387	380	7	5 (71,4%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES	172	160	12	12 (100,0%)
Total d'Enviaments	1.306	1254	52	49 (94,2%)

Distribució per Àrees



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

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	20	19	1	1 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



IGUALTAT	3	3	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	122	109	13	12 (92,3%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	29	28	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ	5	5	0	0 (-)
ESPORTS	3	3	0	0 (-)
FALLAS	2	2	0	0 (-)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	32	31	1	1 (100,0%)
MAJORS	9	9	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM	23	23	0	0 (-)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	11	11	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	22	22	0	0 (-)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	61	60	1	1 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
PARCS I JARDINS	105	105	0	0 (-)
PLATGES	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPA				
CONTROL ADMINISTRATIU	5	4	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	4	3	1	1 (100,0%)
PATRIMONI	7	7	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS	12	10	2	2 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	47	43	4	4 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	39	39	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	5	5	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	179	171	8	8 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS	2	2	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC	12	12	0	0 (-)
MOBILITAT	131	130	1	1 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	242	236	6	4 (66,7%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	90	90	0	0 (-)
HABITATGE	11	10	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	47	40	7	7 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	24	20	4	4 (100,0%)

7. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea, Delegació i Servi				
	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCaldia				
ALCaldia				
ALCaldia	15	15	0	0 (-)
OFICINA D'ATENCIÓ A LA DISCAPACITAT	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	20	19	1	1 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT				
IGUALTAT	2	2	0	0 (-)
REG. IGUALTAT	1	1	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	60	58	2	1 (50,0%)
ATENCIÓ PRIMÀRIA	56	45	11	11 (100,0%)
REG. SERVICIS SOCIALS	6	6	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	125	112	13	12 (92,3%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ACCIÓ CULTURAL	18	18	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	9	8	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓ				

Signat electrònicament per:				
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



EDUCACIÓ	5	5	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
REG. ESPORTS	2	2	0	0 (-)
FALLAS				
REG. FALLES	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	39	38	1	1 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	31	30	1	1 (100,0%)
REG. FESTES I TRADICIONS	1	1	0	0 (-)
MAJORS				
MAJORS	7	7	0	0 (-)
REG. MAJORS	2	2	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM				
SANITAT I CONSUM	23	23	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	64	63	1	1 (100,0%)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES				
HISENDA I PRESSUPOSTOS				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	5	5	0	0 (-)
REG. HISENDA I PRESSUPOSTOS	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA	1	1	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
REG. TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE	4	4	0	0 (-)
REGISTRE I POBLACIÓ	14	14	0	0 (-)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	33	33	0	0 (-)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	1	1	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA	1	1	0	0 (-)
EMT	19	18	1	1 (100,0%)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	19	19	0	0 (-)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	4	4	0	0 (-)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	18	18	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	61	60	1	1 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
PARCS I JARDINS				
PARCS I JARDINS	104	104	0	0 (-)
REG. PARCS I JARDINS	1	1	0	0 (-)
PLATGES				
PLATGES	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	106	106	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPACI				
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	4	3	1	1 (100,0%)
REG. CONTROL ADMINISTRATIU	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	4	3	1	1 (100,0%)
PATRIMONI				
PATRIMONI	3	3	0	0 (-)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	4	4	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS				
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PROFES	6	4	2	2 (100,0%)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI	1	1	0	0 (-)
PERSONAL	1	1	0	0 (-)
REG. RECURSOS HUMANS	4	4	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	45	41	4	4 (100,0%)
REG. SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	75	67	8	8 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	38	38	0	0 (-)
REG. CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	1	1	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI				
MILLORA CLIMÀTICA	5	5	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	175	168	7	7 (100,0%)
REG. NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	4	3	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	223	215	8	8 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				
COMERÇ I MERCATS	2	2	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	11	11	0	0 (-)
REG. ESPAI PÚBLIC	1	1	0	0 (-)
MOBILITAT				
MOBILITAT	131	130	1	1 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	241	235	6	4 (66,7%)
REG. POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	387	380	7	5 (71,4%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR				
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	89	89	0	0 (-)
REG. GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAES	1	1	0	0 (-)
HABITATGE				
HABITATGE	9	8	1	1 (100,0%)
REG. HABITATGE	2	2	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS				
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	20	16	4	4 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	20	17	3	3 (100,0%)
REG. LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	7	7	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC	1	1	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



DISCIPLINA URBANÍSTICA	9	8	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	0	1	1 (100,0%)
PLANEJAMENT	2	2	0	0 (-)
PROJECTES URBANS	2	1	1	1 (100,0%)
REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	9	8	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	172	160	12	12 (100,0%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
OFICINA D'ATENCIÓ A LA DISCAPACITAT	1	0	0	0	0
BENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	0	1	0	0	1
ATENCIÓ PRIMÀRIA	5	3	3	0	0
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	1	0	0	0	0
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS					
FESTES I TRADICIONS	0	0	1	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
EMT	1	0	0	0	0
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTI					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	0	0	0	0
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	0	0	0	0
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PR	1	0	1	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	2	2	0	0
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	2	1	4	0	0
REG. NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	0	0	1	0	0
SEGURETAT I MOBILITAT					
MOBILITAT	1	0	0	0	0
POLICIA LOCAL	2	1	1	0	2
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES					

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: pkV/ Q/WP 9x++ + Qc6O g3l4 sIPu ZeE=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

HABITATGE	0	1	0	0	0
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	2	1	1	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	3	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	0	0	0	0
PROJECTES URBANS	1	0	0	0	0
REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	0	0	1	0	0
Total d'Enviaments	24	10	15	0	3

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

OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES
Pàgina 10 de 20

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 23
D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN
ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025

Signat electrònicament per:

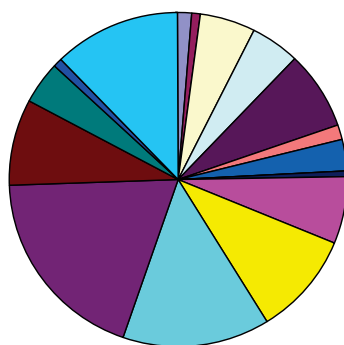
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	17	30	-43,33%
Altres	10	58	-82,76%
Atenció Personal Municipal	61	27	125,93%
Contaminació acústica	52	83	-37,35%
Covid-19	0	0	#iNúm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	89	109	-18,35%
Distint àmbit competencial	15	11	36,36%
Esdeveniments	36	33	9,09%
Organismes autònoms	1	15	-93,33%
Política lingüística	4	4	0,00%
Senyalització viària	76	76	0,00%
Servicis de jardineria	114	84	35,71%
Servicis de neteja en la via pública	164	138	18,84%
Servicis prestats en via pública	222	176	26,14%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	98	144	-31,94%
Tramitació administrativa	49	56	-12,50%
Tributació municipal i sancions	8	11	-27,27%
Via pública reparació de deficiències	142	150	-5,33%

Distribució temàtica



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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	8
Felicitacions per organització d'esdeveniments	2
Personal municipal	7

Altres

Altres	4
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	6

Atenció Personal Municipal

Altres	12
Atenció en biblioteques	6
Atenció personal de Servicis Socials	11
Centres educatius	2
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	12
Gestió tributària	1
Informació i Registre	10
Padró	7

Contaminació acústica

Activitats molesties i denúncies	25
Aire condicionat particulars	1
Avions	1
Botellot	2
Casals fallers	1
Entre particulars veïnals	2
Esdeveniments públics	1
Molèsties servicis de neteja	6
Obres privades	1
Per Obres municipals	2
Taules i cadires	1
Trànsit de vehicles	9

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	1
Biblioteques	7
Compliment d'ordenances	6
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	35
Disconformitat amb projectes urbanístics	3
Horaris atenció al públic	1
Obres municipals	3
Obres no municipals	7
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	6
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	9
Servicis Socials	3
Subvencions o ajudes	8

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	13
Civil o penal	2

Esdeveniments

Carreres populars	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	7
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	2
Falles	26

Organismes autònoms

Universitat Popular	1
---------------------------	---

Política lingüística

Valencià	4
----------------	---

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	27
Carril bici	3
Semàfors	11
Senyalització horitzontal	18
Senyalització vertical	14

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Zona taronja	3
<u>Servicis de jardineria</u>	
Parcs i jardins deficiències	88
Poda d'arbres	26
<u>Servicis de neteja en la via pública</u>	
Arreplegada d'objectes en la via pública	9
Contenidors canvi ubicació	29
Contenidors deficient estat	11
Deficient neteja en la via pública	66
Excrements animals domèstics	6
Solars i edificis en deficient estat de neteja	18
Suggeriments per a la neteja en la via pública	15
Vehicles abandonats	10
<u>Servicis prestats en via pública</u>	
Autorització de taules i cadires	3
Indigents	55
Major actuació per part de Policia Local	140
Mesures contra excrements animals domèstics	4
Plagues	20
<u>Suggeriments per a la millora de la ciutat</u>	
Aparcaments - Demanda	22
Demanda de parcs i jardins	6
Desperfectes en patrimoni històric	5
Lavabos públics	7
Seu electrònica	1
Suggeriments per a la millora de la circulació	22
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	33
Suggeriments sobre denominació de carrers	2
<u>Tramitació administrativa</u>	
Tardança en actuació municipal	13
Tardança en resolució d'expedients	36

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: pkV/ Q/WP 9x++ + Qc6O g3l4 sIPu ZeE=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

<u>Tributació municipal i sancions</u>	
Multes	5
Tributs IAE	1
Tributs IBI	2
<u>Via pública reparació de deficiències</u>	
Clavegueram	25
Clot en calçada	66
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	23
Enllumenat	23
Fonts ornamentals	2
Supressió de barreres arquitectòniques	3

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	76	67	13,43%
02. L'Eixample	70	55	27,27%
03. Extramurs	83	82	1,22%
04. Campanar	34	57	-40,35%
05. La Saïdia	57	41	39,02%
06. El Pla del Real	39	41	-4,88%
07. L'Olivereta	49	31	58,06%
08. Patraix	50	56	-10,71%
09. Jesús	37	40	-7,50%
10. Quatre Carreres	118	91	29,67%
11. Pobles Marítims	77	62	24,19%
12. Camins al Grau	36	101	-64,36%
13. Algirós	37	30	23,33%
14. Benimaclet	33	24	37,50%
15. Rascanya	42	33	27,27%
16. Benicalap	46	47	-2,13%
17. Pobles del Nord	6	3	100,00%
18. Pobles de l'Oest	20	29	-31,03%
19. Pobles del Sud	33	20	65,00%
En Dependències Municipals	87	87	0,00%
No hi consta districte	128	208	-38,46%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	10
1.2. La Xerea	18
1.3. El Carme	14

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: pkV/ Q/WP 9x++ + Qc6O g3l4 sIPu ZeE=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

1.4. El Pilar	11
1.5. El Mercat	7
1.6. Sant Francesc	16
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	53
2.2. El Pla del Remei	13
2.3. Gran Via	4
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	4
3.2. La Roqueta	13
3.3. La Petxina	43
3.4. Arrancapins	23
04. Campanar	
4.1. Campanar	14
4.2. Les Tendetes	7
4.4. Sant Pau	13
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	19
5.2. Morvedre	12
5.3. Trinitat	16
5.4. Tormos	7
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	7
6.2. Mestalla	25
6.3. Jaume Roig	5
6.4. Ciutat Universitària	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	19
7.2. Soternes	6
7.3. Tres Forques	18

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: pkV/ Q/WP 9x++ + Qc6O g3l4 sIPu ZeE=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

7.4. La Font Santa	3
7.5. La Llum	3
08. Patraix	
8.1. Patraix	14
8.2. Sant Isidre	7
8.3. Vara de Quart	5
8.4. Safranar	20
8.5. Favara	4
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	8
9.2. L'Hort de Senabre	6
9.3. La Creu Coberta	3
9.4. Sant Marcel·lí	10
9.5. Camí Real	10
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	14
10.2. En Corts	15
10.3. Malilla	44
10.4. Fonteta de Sant Lluís	6
10.5. Na Rovella	2
10.6. La Punta	14
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	23
11. Pobles Marítics	
11.1. El Grau	15
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	22
11.3. La Malva-rosa	28
11.4. Beteró	7
11.5. Natxaret	5
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	14
12.2. Albors	8

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: pkV/ Q/WP 9x++ + Qc6O g3l4 sIPu ZeE=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12.3. La Creu del Grau	10
12.5. Penya-roja	4
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	10
13.2. Ciutat Jardí	16
13.3. L'Amistat	4
13.4. La Bega Baixa	3
13.5. La Carrasca	4
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	28
14.2. Camí de Vera	5
15. Rascanya	
15.1. Orriols	18
15.2. Torrefiel	22
15.3. Sant Llorenç	2
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	35
16.2. Ciutat Fallera	11
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.6. Massarrojos	5
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	17
18.2. Beniferri	3
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	2
19.2. El Castellar-l'Oliverar	5
19.3. Pinedo	2
19.4. El Saler	1
19.5. El Palmar	5

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: pkV/ Q/WP 9x++ + Qc6O g3l4 sIPu ZeE=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

19.7. La Torre	15
19.8. Faitanar	3
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	87
No hi consta districte	
No hi consta barri	128

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 23
D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN 58
ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: pkV/ Q/WP 9x++ + Qc6O g3l4 sIPu ZeE=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

I, com que no hi ha més assumptes a tractar, a les 9.30 hores la presidència alça la sessió, de la qual s'estén la present acta que firma el Sr. president i que jo, el secretari, certifique.

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 23
D'ABRIL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN
ORDINARIA DE 23 DE ABRIL DE 2025

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE - SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	22/05/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246