



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 16 DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN
PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA
SESIÓN ORDINARIA DEL DIA 16 DE JULIO 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 hores i 25 minuts, del dia 16 de juliol de 2025 amb la presidència del Sr. Juan Carlos Caballero Montañés es va reunir en sessió ordinària, la Comissió Permanent Especial de Suggeriments i Reclamacions, a la qual assistixen els membres següents: Sr. Carlos Mundina Gómez, Sra. Elisa Valía Cotanda, Sr. Jesús Carbonell Aguilar, Sra. Carmen Luisa Gómez Galindo, en substitució de la Sra. Gloria Tello Company, Sra. Luisa Notario Villanueva i Sr. José Vicente Gosálbez Payá.

També assistix , la Sra. María Pérez Herrero.

Actua com a secretari, el Sr. Hilario Llavador Cisternes, secretari general i del Ple.

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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



1	RESULTAT / <i>RESULTADO</i> : APROVAT / <i>APROBADO</i>
ASSUMPTE / <i>ASUNTO</i> : Lectura i aprovació, en el seu cas, de l'acta de la sessió ordinària de data 18 de juny de 2025. <i>Lectura y aprobación, en su caso, del acta de la sesión ordinaria de fecha 18 de junio de 2025.</i>	

Pregunta el president si algun membre de la Comissió ha de formular alguna observació a l'acta de la sessió de 18 de juny 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> : QUEDAR ASSABENTAT / <i>QUEDAR ENTERADO</i>	
EXPEDIENT / <i>EXPEDIENTE</i> : E-00911-2025-001054-00		PROP. NÚM.: 1
ASSUMPTE / <i>ASUNTO</i> : OFICINA DE QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS I RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES. Donar compte de l'informe mensual d'actuacions que comprén des de l'1 al 31 de maig 2025. <i>OFICINA DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES. Dar cuenta del informe mensual de actuaciones que comprende desde el 1 al 31 de mayo 2025.</i>		

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, la Comissió:

Queda assabentada de l'informe mensual de les actuacions realitzades per part de l'Oficina de Suggestiments, Queixes i Reclamacions i Relacions amb el Defensor del Pueblo i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, durant el període de l'1 al 31 de maig de 2025. S'adjunta documentació.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA

Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 + pL1 iqx D K +8 =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

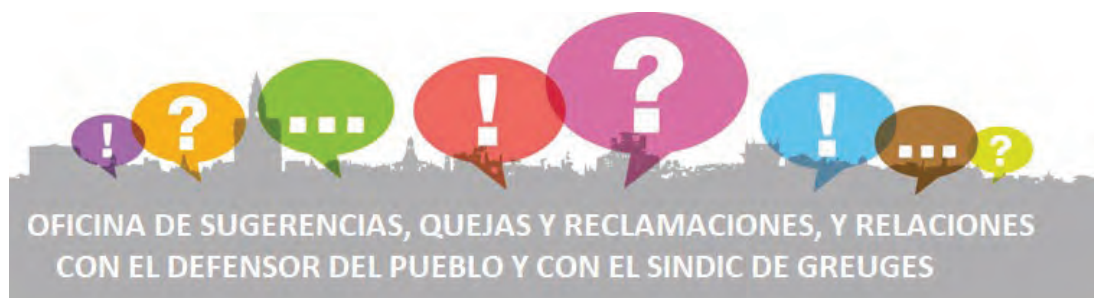


AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 31 DE MAYO DE 2025



COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 16 DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 16 DE JULIO DE 2025

3

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



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

Período del 1 al 31 de mayo 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 31 de mayo de 2025**, se han recibido un total de **821 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/5/2024 a 31/5/2024).

La **Tabla 1** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo periodo 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 16 DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 16 DE JULIO DE 2025

4

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Comparativa con el ejercicio anterior (1/5/2024 a 31/5/2024).

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.

A la vista del descenso de -52,30% de las peticiones por entrada WEB que coincidió en el tiempo con los problemas técnicos que presentó el buzón de sugerencias y que impidió la correcta recepción de las sugerencias durante el mes de mayo, se solicitó informe al Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación con la finalidad de incluir una explicación en este Informe Mensual, sobre las causas que han originado este descenso anormal únicamente en las sugerencias web.

En respuesta a esta solicitud el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación informa:

PRIMERO.- A finales del mes de abril, coincidiendo con un fin de semana largo (3 días) el SerTIC había planificado el cambio de la versión del software de la web municipal Liferay DXP, para pasar de la versión 7.3 a la versión 7.4.

SEGUNDO.- Aparentemente, el cambio fue bien para la mayoría de funcionalidades de la web, pero durante el mes de mayo se detectó un problema que, en ocasiones, impedía grabar en el servidor los datos que el ciudadano había rellenado en algunos formularios, y en concreto, en el formulario utilizado para la presentación de sugerencias, solicitudes de información y de incidencias en la vía pública.

Dada la complejidad técnica de la arquitectura tecnológica que da soporte a los sistemas municipales, en concreto a todo lo relacionado con la web, durante las primeras semanas de mayo se estuvieron realizando varios ajustes con el fin de subsanar el mal funcionamiento anteriormente comentado.

Cuando parecía que ya estaba solucionado aparecía otra casuística que provocaba el error, y hasta que el SerTIC dio con el origen del problema pasaron varias semanas en las cuales la entrada de comunicaciones de los ciudadanos fue irregular.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

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

Se ha realizado 802 traslados y 52 peticiones de informe.

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 16
DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA
SESIÓN ORDINARIA DE 16 DE JULIO DE 2025

5

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



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 **199 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 128 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 64 traslados y la Delegación de Espacio Público 4, la Delegación de Comercio y Mercados 2 traslados y la Delegación de Prevención y Extinción de Incendios 1 traslado.

Igualmente, El **Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **125 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 105 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 16, la Delegación de Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 3 y la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 1 traslado.

Igualmente, el **Área de Bienestar Social** con **91 traslados**, dentro de ella la Delegación de Servicios Sociales ha recibido 87 traslados, la Delegación de Mayores 3 y la delegación de Igualdad 1 traslado.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **88 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 45 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 25, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 17 y la de Delegación de Vivienda 1 traslado.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **81 traslados**, siendo 79 de la Delegación de Parques y Jardines, 1 de la Delegación de Playas y 1 de la Delegación de Agricultura

-**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 **15 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Servicios Sociales ha recibido 14 y la Delegación de Mayores 1 petición.

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 9, la Delegación de Vivienda 2 y la Delegación de Planificación y Gestión Urbana 1.

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 16
DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA
SESIÓN ORDINARIA DE 16 DE JULIO DE 2025

6

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



El **Àrea de Seguridad y Movilidad** con **8 peticiones de informe**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 4, la Delegación de Movilidad ha recibido 3 y la Delegación de Comercios y Mercados ha recibido 1 petición.

El **Àrea de Recursos Humanos y Técnicos** con **7 peticiones de informes**, dentro de ella la Delegación de Recursos Humanos ha recibido 4, la Delegación de Servicios Centrales Técnicos ha recibido 2 y la Delegación de Responsabilidad Patrimonial ha recibido 1 petición.

7. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS, DELEGACIONES Y SERVICIOS.

Todos los Servicios han contestado a la totalidad de solicitudes de informe solicitadas, salvo los que se relacionan a continuación:

- Policía Local (ha contestado 2 de 4 solicitudes).

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

- S. de Alcaldía.
- S. de Acceso al Empleo Público y Carrera P.
- S. de Atención Especializada.
- S. de Responsabilidad Patrimonial.
- S. de Educación.
- S. de Licencias Urbanísticas.
- S. de Parques y Jardines.
- S. de Vivienda.
- S. de Gestión Tributaria Específica-Catastral.

Cabe mencionar al Servicio de Atención Primaria, que pese a ser el Servicio que más informes contesta, solamente uno de ellos ha llegado en el plazo superior a 10 días.

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 (160).**
- Servicios de limpieza en vía pública (113).
- Discrepancias con actuaciones municipales (89).
- Servicios de jardinería (76).
- Vía pública reparación de deficiencias (70).
- Tramitación Administrativa (65).

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 16
DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA
SESIÓN ORDINARIA DE 16 DE JULIO DE 2025

7

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



9. TABLA DE PETICIONES POR TEMA Y SUBTEMA.

En esta tabla se realiza una desagregación por subtemas para tener un mejor análisis de aquellos aspectos respecto a los que la población efectúa reclamaciones o sugerencias.

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

- **Mayor actuación por parte de la Policía Local (78).**
- Tardanza en resolución de expedientes (57).
- Parques y Jardines deficiencias (50).
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (46).
- Plagas (41).
- Indigentes (33).
- Contenedores cambio de ubicación (32).
- Deficiente limpieza en la vía pública (31).

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:

- **Poblats Marítims con 88 peticiones.**
- Quatre Carreres con 60 peticiones.
- Extramurs con 48 peticiones.
- L'Olivereta con 43 peticiones.
- Benicalap con 39 peticiones.

11. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO Y BARRIO

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

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

- **La Malva-rosa (Poblats Marítims) con 48 peticiones.**
- Benicalap (Benicalap) con 27 peticiones.
- Malilla (Quatre Carreres) con 21 peticiones.
- Ciudad Jardin (Algirós) con 19 peticiones.
- Benimaclet (Benimaclet) con 18 peticiones.
- Patraix (Patraix) con 18 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 16
DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA
SESIÓN ORDINARIA DE 16 DE JULIO DE 2025

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	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
Marzo	1.193
Abril	920
Mayo	821

Incorporamos a continuación, en cumplimiento del acuerdo adoptado por la Comisión Permanente Especial de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de fecha 3 de mayo de 2021, la tabla de Incidencias en Vía Pública, comunicadas por los ciudadanos a través de la Web y *AppValència* correspondientes al período 1/5/2025 a 31/5/2025. (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 16
DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA
SESIÓN ORDINARIA DE 16 DE JULIO DE 2025

9

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 + pL1 iqx D K +8 =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)



Fechas: 01/05/2025 - 31/05/2025

Mayo

Registradas por:

APP	1.673
WEB	1.790

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	330
Ser. Jardineria - Res.APP	144
Ser. Jardineria - Desde Web	120
Ser. Jardineria - Res.Web	65
Ser. Movilidad - Desde APP	116
Ser. Movilidad - Res.APP	57
Ser. Movilidad - Desde Web	31
Ser. Movilidad - Res.Web	19
Ser. Sanidad - Desde APP	82
Ser. Sanidad - Res.APP	66
Ser. Sanidad - Desde Web	40
Ser. Sanidad - Res.Web	31
Ser. Alumbrado - Desde APP	104
Ser. Alumbrado - Res.APP	47
Ser. Alumbrado - Desde Web	38
Ser. Alumbrado - Res.Web	21
Ser. Limpieza - Desde APP	557
Ser. Limpieza - Res.APP	347
Ser. Limpieza - Desde Web	1.517
Ser. Limpieza - Res.Web	1.093
Por email - Desde APP	411
Por email - Desde Web	33
Teléfono 010 - Desde APP	30
Teléfono 010 - Res.APP	4
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	43
Otros - Res.APP	-
Otros - Desde Web	11
Otros - Res.Web	-

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	1
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	1.391
Recogida de enseres - Res.Web	1.020

Total	3.463
Resueltas	1.894

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 16
DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA
SESIÓN ORDINARIA DE 16 DE JULIO DE 2025

10

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/05/2025 al 31/05/2025

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	267	246	8,54%
Sugerencia	479	1.011	-52,62%
Síndic	60	59	1,69%
Defensor	9	8	12,50%
Otras	6	3	100,00%
Total:	821	1.327	-38,13%

Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	24	27	-11,11%
Recomendación/Sugerencia	12	13	-7,69%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	24	19	26,32%
Defensor			
Inicio	6	3	100,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	3	5	-40,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	35	49	-28,57%
Sede electrónica	319	291	9,62%
Telefónica	0	8	-100,00%
Web	467	979	-52,30%
Total:	821	1.327	-38,13%

OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES
Página 1 de 20

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 16 DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 16 DE JULIO DE 2025

11

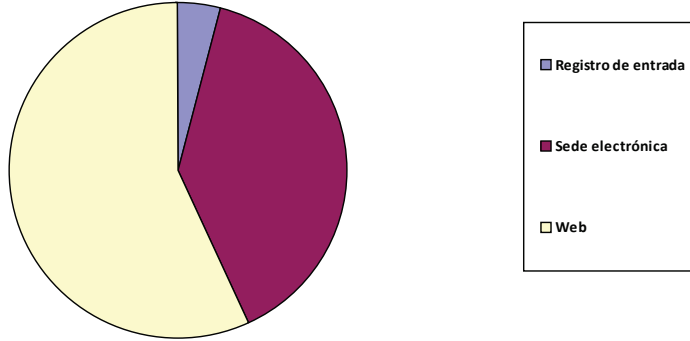
Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 +pL1 jQxD K+8=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Mayo 821

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Mayo	855	802	52	50 (96,2%)

Signat electrònicament per:

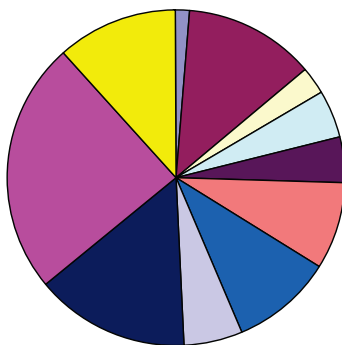
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	12	10	2	2 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL	106	91	15	15 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	25	24	1	1 (100,0%)
FAMILIA Y TRADICIONES	38	37	1	1 (100,0%)
HACIENDA, TRANSPARENCIA	38	35	3	3 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	71	71	0	0 (-)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	82	81	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS, PATRIMONIO, PARTICIPACI	48	41	7	7 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	127	125	2	2 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	208	199	8	6 (75,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	100	88	12	12 (100,0%)
Total de Envíos	855	802	52	50 (96,2%)

Distribución por Áreas



■ ALCALDÍA
■ BIENESTAR SOCIAL
■ CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS
■ FAMILIA Y TRADICIONES
■ HACIENDA, TRANSPARENCIA
■ ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
■ PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES
■ RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS, PATRIMONIO, PARTICIPACIÓN Y PEDANIAS
■ 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	10	9	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	2	1	1	1 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD	1	1	0	0 (-)
MAYORES	4	3	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	101	87	14	14 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS C	15	15	0	0 (-)
DEPORTES	3	3	0	0 (-)
EDUCACIÓN	6	5	1	1 (100,0%)
FALLAS	1	1	0	0 (-)
FAMILIA Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	2	2	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES	6	5	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO	30	30	0	0 (-)
HACIENDA, TRANSPARENCIA				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	8	7	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	30	28	2	2 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	71	71	0	0 (-)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	80	79	1	1 (100,0%)
PLAYAS	1	1	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS, PATRIMONIO, PARTI				
CONTROL ADMINISTRATIVO	4	4	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, ACCIÓN VECINAL Y PEDANIAS	3	3	0	0 (-)
PATRIMONIO	1	1	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS	10	6	4	4 (100,0%)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	27	25	2	2 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



CICLO INTEGRAL DEL AGUA	16	16	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	107	105	2	2 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	3	3	0	0 (-)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS	3	2	1	1 (100,0%)
ESPACIO PÚBLICO	4	4	0	0 (-)
MOVILIDAD	67	64	3	3 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	133	128	4	2 (50,0%)
PREVENCIÓN, EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y PROTE	1	1	0	0 (-)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	45	45	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	34	25	9	9 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	18	17	1	1 (100,0%)
VIVIENDA	3	1	2	2 (100,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	8	7	1	1 (100,0%)
OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD	1	1	0	0 (-)
PROTOCOLO	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
DEL. INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL	1	0	1	1 (100,0%)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	12	10	2	2 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD				
IGUALDAD	1	1	0	0 (-)
MAYORES				
MAYORES	4	3	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	41	40	1	1 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



ATENCIÓN PRIMARIA	41	30	11	11 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	3	3	0	0 (-)
DEL. SERVICIOS SOCIALES	16	14	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	106	91	15	15 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL	7	7	0	0 (-)
DEL. ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSO	1	1	0	0 (-)
NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	2	2	0	0 (-)
RECURSOS CULTURALES	4	4	0	0 (-)
DEPORTES				
DEL. DEPORTES	2	2	0	0 (-)
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
DEL. EDUCACIÓN	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN	4	3	1	1 (100,0%)
FALLAS				
DEL. FALLAS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	25	24	1	1 (100,0%)
FAMILIA Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA				
JUVENTUD E INFANCIA	2	2	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES	6	5	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO				
SANIDAD Y CONSUMO	30	30	0	0 (-)
Subtotal de Área:	38	37	1	1 (100,0%)
HACIENDA, TRANSPARENCIA				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	2	1	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	3	3	0	0 (-)
TESORERÍA	2	2	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
DEL. TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA	2	2	0	0 (-)
REGISTRO Y POBLACIÓN	26	24	2	2 (100,0%)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	38	35	3	3 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	2	2	0	0 (-)
EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT	9	9	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	20	20	0	0 (-)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	1	1	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	36	36	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	71	71	0	0 (-)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
AGRICULTURA				
AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES				
DEL. PARQUES Y JARDINES	1	1	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	79	78	1	1 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	82	81	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS, PATRIMONIO, PARTICI				
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	3	3	0	0 (-)
DEL. CONTROL ADMINISTRATIVO	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, ACCIÓN VECINAL Y PEDANIAS				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	3	3	0	0 (-)
PATRIMONIO				
PATRIMONIO	1	1	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS				
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PROFES	3	2	1	1 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'Ocupació PÚBLICA	4	2	2	2 (100,0%)
PERSONAL	3	2	1	1 (100,0%)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL				
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	20	20	0	0 (-)
DEL. SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	7	5	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	48	41	7	7 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	16	16	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
DEL. LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	3	3	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	104	102	2	2 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉTICA				
MEJORA CLIMÁTICA	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	127	125	2	2 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS				
COMERCIO Y MERCADOS	3	2	1	1 (100,0%)
ESPACIO PÚBLICO				
Ocupación del dominio público municipal	4	4	0	0 (-)
MOVILIDAD				
MOVILIDAD	67	64	3	3 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
DEL. POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
POLICÍA LOCAL	132	127	4	2 (50,0%)
PREVENCIÓN, EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y PROTECCIÓN				
BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	208	199	8	6 (75,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	45	45	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	8	8	0	0 (-)
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	13	6	7	7 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS	13	11	2	2 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO	2	2	0	0 (-)
DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	2	2	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	6	1	1 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA	2	2	0	0 (-)
PLANEAMIENTO	1	1	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS	4	4	0	0 (-)
VIVIENDA				
DEL. VIVIENDA	1	0	1	1 (100,0%)
VIVIENDA	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	100	88	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					
ALCALDÍA	1	0	0	0	0
DEL. INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIG	0	1	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL					
MAYORES	0	0	1	0	0
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	1	0	0	0	0
ATENCIÓN PRIMARIA	10	1	0	0	0
DEL. SERVICIOS SOCIALES	1	1	0	0	0
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					
EDUCACIÓN	1	0	0	0	0
FAMILIA Y TRADICIONES					
FIESTAS Y TRADICIONES	0	0	1	0	0
HACIENDA, TRANSPARENCIA					
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	1	0	0	0	0

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 + pL1 iqx D K +8 =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

REGISTRO Y POBLACIÓN	0	2	0	0	0
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
PARQUES Y JARDINES	1	0	0	0	0
RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS, PATRIMONIO, P					
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PR	1	0	0	0	0
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ	0	0	2	0	0
PERSONAL	0	0	1	0	0
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
DEL. SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	0	0	2	0	0
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	1	1	0	0	0
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
COMERCIO Y MERCADOS	0	1	0	0	0
MOVILIDAD	1	1	1	0	0
POLICÍA LOCAL	0	1	1	0	2
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	2	0	5	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS	2	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	1	0	0	0
DEL. VIVIENDA	0	0	1	0	0
VIVIENDA	1	0	0	0	0
Total de Envíos	25	10	15	0	2

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

Signat electrònicament per:

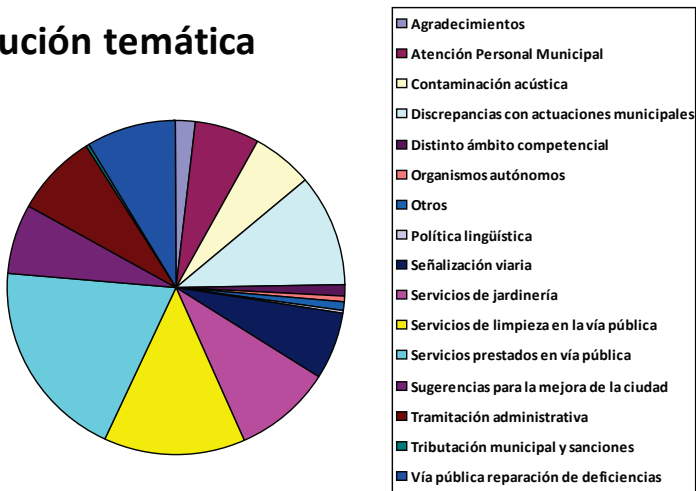
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	16	38	-57,89%
Atención Personal Municipal	50	54	-7,41%
Contaminación acústica	48	109	-55,96%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	89	87	2,30%
Distinto ámbito competencial	10	16	-37,50%
Eventos	0	13	-100,00%
Organismos autónomos	3	9	-66,67%
Otros	8	15	-46,67%
Política lingüística	2	6	-66,67%
Señalización viaria	53	77	-31,17%
Servicios de jardinería	76	120	-36,67%
Servicios de limpieza en la vía pública	113	221	-48,87%
Servicios prestados en vía pública	160	157	1,91%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	54	187	-71,12%
Tramitación administrativa	65	45	44,44%
Tributación municipal y sanciones	4	14	-71,43%
Vía pública reparación de deficiencias	70	159	-55,97%

Distribución temática



Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	9
Felicitaciones por organización de eventos	1
Personal municipal	6

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	5
Atención personal de Servicios Sociales	5
Centros deportivos	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	11
Información y Registro	6
Otras	5
Padrón	17

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	29
Casales falleros	1
Entre particulares vecinales	1
Eventos públicos	3
Mesas y sillas	2
Molestias servicios de limpieza	8
Obras privadas	1
Por Obras municipales	1
Tráfico rodado	2

Discrepancias con actuaciones municipales

Bibliotecas	1
Cumplimiento de Ordenanzas	5
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	46
Disconformidad con proyectos urbanísticos	3
Horarios atención al público	3
Obras municipales	1

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Obras no municipales	4
Oposiciones	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	13
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	4
Servicios Sociales	3
Subvenciones o ayudas	5
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Otra administración o institución	10
<u>Organismos autónomos</u>	
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	1
Universidad Popular	2
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	7
Otros	1
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	1
Valenciano	1
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	11
Carril bici	11
Semáforos	7
Señalización horizontal	16
Señalización vertical	7
Zona naranja	1
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	50
Poda de árboles	26
<u>Servicios de limpieza en la vía pública</u>	
Contenedores cambio de ubicación	32
Contenedores deficiente estado	9

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 + pL1 jQxD K+8 =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Deficiente limpieza en la vía pública	31
Excrementos animales domésticos	1
Recogida de enseres en la vía pública	6
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	15
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	13
Vehículos abandonados	6
<u>Servicios prestados en vía pública</u>	
Gorrillas	4
Indigentes	33
Mayor actuación por parte de Policía Local	78
Medidas contra excrementos animales domésticos	2
Plagas	41
Playas incidencias	1
Valenbisi	1
<u>Sugerencias para la mejora de la ciudad</u>	
Aparcamientos - Demanda	3
Ciclistas molestias	1
Demanda de parques y jardines	7
Desperfectos en patrimonio histórico	2
Sede electrónica	1
Sugerencias para la mejora de la circulación	22
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	16
Sugerencias sobre denominación de calles	1
WC públicos	1
<u>Tramitación administrativa</u>	
Tardanza en actuación municipal	8
Tardanza en resolución de expedientes	57
<u>Tributación municipal y sanciones</u>	
Multas	3
Tributos IBI	1
<u>Vía pública reparación de deficiencias</u>	

OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES
Página 14 de 20

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 16
DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA
SESIÓN ORDINARIA DE 16 DE JULIO DE 2025

24

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 +pL1 iqx D K +8 =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Alcantarillado	10
Alumbrado	12
Bache en calzada	25
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	17
Supresión de barreras arquitectónicas	6

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 16 DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 16 DE JULIO DE 2025 25

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 + pL1 iqx D K +8 =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	35	93	-62,37%
02. L'Eixample	34	47	-27,66%
03. Extramurs	48	73	-34,25%
04. Campanar	24	55	-56,36%
05. La Saïdia	34	52	-34,62%
06. El Pla del Real	23	45	-48,89%
07. L'Olivereta	43	54	-20,37%
08. Patraix	38	46	-17,39%
09. Jesús	37	48	-22,92%
10. Quatre Carreres	60	93	-35,48%
11. Pobles Marítims	88	69	27,54%
12. Camins al Grau	36	134	-73,13%
13. Algirós	37	38	-2,63%
14. Benimaclet	22	41	-46,34%
15. Rascanya	13	43	-69,77%
16. Benicalap	39	39	0,00%
17. Pobles del Nord	5	12	-58,33%
18. Pobles de l'Oest	7	20	-65,00%
19. Pobles del Sud	26	30	-13,33%
20. Fora de València	1	0	#iDiv/0!
En Dependencias Municipales	109	112	-2,68%
No consta distrito	62	183	-66,12%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	6
1.2. La Xerea	2

OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES
Página 16 de 20

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 16
DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA
SESIÓN ORDINARIA DE 16 DE JULIO DE 2025

26

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 + pL1 iqx D K + 8 =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

1.3. El Carme	14
1.4. El Pilar	3
1.5. El Mercat	7
1.6. Sant Francesc	3
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	15
2.2. El Pla del Remei	2
2.3. Gran Via	17
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	4
3.2. La Roqueta	11
3.3. La Petxina	16
3.4. Arrancapins	17
04. Campanar	
4.1. Campanar	6
4.2. Les Tendetes	2
4.3. El Calvari	2
4.4. Sant Pau	14
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	7
5.2. Morvedre	11
5.3. Trinitat	9
5.4. Tormos	5
5.5. Sant Antoni	2
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	5
6.2. Mestalla	15
6.3. Jaume Roig	1
6.4. Ciutat Universitària	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	16

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 + pL1 iqx D K + 8 =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

7.2. Soternes	5
7.3. Tres Forques	10
7.4. La Font Santa	2
7.5. La Llum	10
08. Patraix	
8.1. Patraix	18
8.2. Sant Isidre	3
8.3. Vara de Quart	4
8.4. Safranar	10
8.5. Favara	3
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	6
9.2. L'Hort de Senabre	10
9.3. La Creu Coberta	8
9.4. Sant Marcel·lí	6
9.5. Camí Real	7
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	8
10.2. En Corts	8
10.3. Malilla	21
10.5. Na Rovella	9
10.6. La Punta	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	8
11. Pobles Marítimes	
11.1. El Grau	16
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	13
11.3. La Malva-rosa	48
11.4. Beteró	3
11.5. Natxaret	8
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	12

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 + pL1 iqx D K + 8 =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12.2. Albors	12
12.3. La Creu del Grau	2
12.4. Camí Fondo	5
12.5. Penya-roja	5
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	4
13.2. Ciutat Jardí	19
13.3. L'Amistat	5
13.4. La Bega Baixa	2
13.5. La Carrasca	7
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	18
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	3
15.2. Torrefiel	9
15.3. Sant Llorenç	1
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	27
16.2. Ciutat Fallera	12
17. Pobles del Nord	
17.5. Mauella	1
17.6. Massarrojos	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	5
18.2. Beniferri	2
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar	8
19.3. Pinedo	8

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 16 DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 16 DE JULIO DE 2025

29

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 +pL1 iqx D K +8 =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

19.4. El Saler	1
19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	3
19.7. La Torre	3
19.8. Faitanar	1
20. Fora de València	
20.99. Fora de València	1
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	109
No consta distrito	
No consta barrio	62

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA

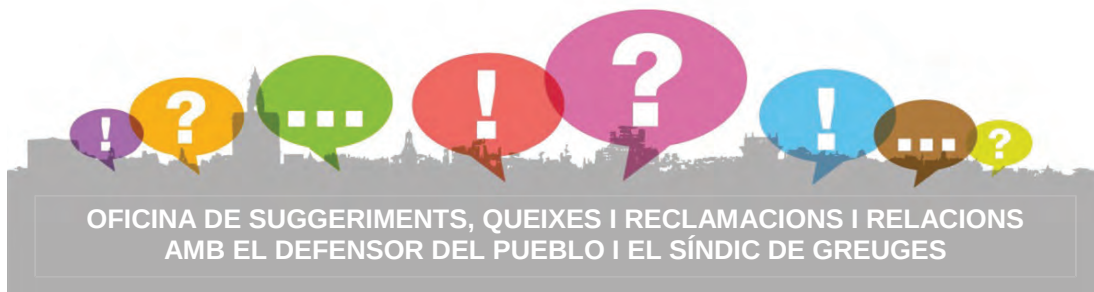


AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 30 DE MAIG DE 2025



COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 16 DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 16 DE JULIO DE 2025

31

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	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 31 de maig 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:

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

En el període de l'1 al 31 de maig de 2025, s'han rebut un total de **821 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/5/2024 a 31/5/2024).

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:

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

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 16 DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 16 DE JULIO DE 2025

32

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Comparativa amb l'exercici anterior (1/5/2024 a 31/5/2024).

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.

A la vista del descens de -52,30% de les peticions per entrada WEB que va coincidir en el temps amb els problemes tècnics que va presentar la bústia de suggeriments i que va impedir la correcta recepció dels suggeriments durant el mes de maig, es va sol·licitar informe al Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació amb la finalitat d'incloure una explicació en este Informe Mensual, sobre les causes que han originat este descens anormal únicament en els suggeriments web.

En resposta a esta sol·licitud el Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació informa:

PRIMER.- A la fi del mes d'abril, coincidint amb un cap de setmana llarg (3 dies) el SerTIC havia planificat el canvi de la versió del programari de la web municipal Liferay DXP, per a passar de la versió 7.3 a la versió 7.4.

SEGON.- Aparentment, el canvi va ser bé per a la majoria de funcionalitats de la web, però durant el mes de maig es va detectar un problema que, a vegades, impedia gravar en el servidor les dades que el ciutadà havia emplenat en alguns formularis, i en concret, en el formulari utilitzat per a la presentació de suggeriments, sol·licituds d'informació i d'incidències en la via pública.

Donada la complexitat tècnica de l'arquitectura tecnològica que dona suport als sistemes municipals, en concret a tot el relacionat amb la web, durant les primeres setmanes de maig es van estar realitzant diversos ajustos amb la finalitat d'esmenar el mal funcionament anteriorment comentat.

Quan semblava que ja estava solucionat apareixia una altra casuística que provocava l'error, i fins que el SerTIC va donar amb l'origen del problema van passar diverses setmanes en les quals l'entrada de comunicacions dels ciutadans va ser irregular.

3. GRAELLA DE PETICIONS DEL PERÍODE PER MESOS.

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

S'ha realitzat 802 trasllats i 52 peticions d'informe.

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 16 DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 16 DE JULIO DE 2025

33

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



5. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES.

La graella 5 ofereix informació dels següents aspectes:

- a) Del total d'enviaments realitzats.
- b) Dels trasllats o comunicacions que es realitzen perquè el Servei 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 Suggestiments 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 Servei una determinada petició d'actuacions sense que exigisca resposta a l'Oficina de Queixes):

L'Àrea de Seguretat i Mobilitat amb **199 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 128 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 64 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 4, la Delegació de Comerç i Mercats 2 trasllats i la Delegació de Prevenció i Extinció d'Incendis 1 trasllat.

Igualment, L'Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua ha rebut un total de **125 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 105 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 16, la Delegació de Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 3 i la Delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 1 trasllat.

Igualment, l'Àrea de Benestar Social amb **91 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Serveis Socials ha rebut 87 trasllats, la Delegació de Majors 3 i la delegació d'Igualltat 1 trasllat.

Igualment, l'Àrea d'Urbanisme, Vivenda i Llicències amb **88 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 45 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 25, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 17 i la de Delegació de Vivenda 1 trasllat.

Així mateix, cal destacar l'Àrea de Parcs, Jardins i Espais Naturals amb **81 trasllats**, sent 79 de la delegació de Parcs i Jardins, 1 de la Delegació de Platges i 1 de la Delegació d'Agricultura.

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 **15 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Serveis Socials ha rebut 14 i la Delegació de Majors 1 petició.

L'Àrea d'Àrea d'Urbanisme i Llicències, amb **12 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats ha rebut 9, la Delegació de Vivenda 2 i la Delegació de Planificació i Gestió Urbana 1.

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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



L'Àrea de Seguretat i Mobilitat amb 8 peticions d'informe, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 4, la Delegació de Mobilitat ha rebut 3 i la Delegació de Comerços i Mercats ha rebut 1 petició.

L'Àrea de Recursos Humans i Tècnics amb 7 peticions d'informes, dins d'ella la Delegació de Recursos Humans ha rebut 4, la Delegació de Serveis Centrals Tècnics ha rebut 2 i la Delegació de Responsabilitat Patrimonial ha rebut 1 petició.

7. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES, DELEGACIONS I SERVICIS.

Tots els Servicis han contestat a la totalitat de sol·licituds d'informe sol·licitades, excepte els quals es relacionen a continuació:

- Policia Local (ha contestat 2 de 4 sol·licituds).

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

- S. d'Alcaldia.
- S. d'Accés a l'Ocupació Pública i Carrera Pr.
- S. d'Atenció Especialitzada.
- S. de Responsabilitat Patrimonial.
- S. d'Educació.
- S. de Llicències Urbanístiques.
- S. de Parcs i Jardins.
- S. de Vivenda.
- S. de Gestió Tributària Específica-Cadastral.

Cal esmentar el Servei d'Atenció Primària, que malgrat ser el Servei que més informes contesta, solament un d'ells ha arribat en el termini superior a 10 dies.

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 (160).
- Serveis de neteja en via pública (113).
- Discrepàncies amb actuacions municipals (89).
- Serveis de jardineria (76).
- Via pública reparació de deficiències (70).
- Tramitació Administrativa (65).

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 16 DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 16 DE JULIO DE 2025

35

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



9. GRAELLA DE PETICIONS PER TEMA I SUBTEMA.

En esta Graella es realitza una desagregació per subtemes per a tindre una millor anàlisi d'aquells aspectes respecte als que la població efectua reclamacions o suggeriments.

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

- **Major actuació per part de la Policia Local (78).**
- Tardança en resolució d'expedients (57).
- Parcs i Jardins deficiències (50).
- Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (46).
- Plagues (41).
- Indigents (33).
- Contenidors canvi d'ubicació (32).
- Deficient neteja en la via pública (31).

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:

- **Poblat Marítims amb 88 peticions.**
- Quatre Carreres amb 60 peticions.
- Extramurs amb 48 peticions.
- L'Olivereta amb 43 peticions.
- Benicalap amb 39 peticions.

11. GRAELLA DE PETICIONS PER DISTRICTE I BARRI

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

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

- **La Malva-rosa (Poblat Marítims) amb 48 peticions.**
- Benicalap (Benicalap) amb 27 peticions.
- Malilla (Quatre Carreres) amb 21 peticions.
- Ciutat Jardin (Algirós) amb 19 peticions.
- Benimaclet (Benimaclet) amb 18 peticions.
- Patraix (Patraix) amb 18 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 16 DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 16 DE JULIO DE 2025

36

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	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
Març	1.193
Abril	920
Maig	821

Incorporem a continuació, en compliment de l'acord adoptat per la Comissió Permanent Especial de Suggestiments, Queixes i Reclamacions de data 3 de maig de 2021, la Graella d'Incidències en Via Pública, comunicades pels ciutadans a través de la Web i AppValència corresponents al període 1/5/2025 a 31/5/2025. (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 16 DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 16 DE JULIO DE 2025

37

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Fechas: 01/05/2025 - 31/05/2025

Mayo

Registradas por:

APP	1.673
WEB	1.790

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	330
Ser. Jardineria - Res.APP	144
Ser. Jardineria - Desde Web	120
Ser. Jardineria - Res.Web	65
Ser. Movilidad - Desde APP	116
Ser. Movilidad - Res.APP	57
Ser. Movilidad - Desde Web	31
Ser. Movilidad - Res.Web	19
Ser. Sanidad - Desde APP	82
Ser. Sanidad - Res.APP	66
Ser. Sanidad - Desde Web	40
Ser. Sanidad - Res.Web	31
Ser. Alumbrado - Desde APP	104
Ser. Alumbrado - Res.APP	47
Ser. Alumbrado - Desde Web	38
Ser. Alumbrado - Res.Web	21
Ser. Limpieza - Desde APP	557
Ser. Limpieza - Res.APP	347
Ser. Limpieza - Desde Web	1.517
Ser. Limpieza - Res.Web	1.093
Por email - Desde APP	411
Por email - Desde Web	33
Teléfono 010 - Desde APP	30
Teléfono 010 - Res.APP	4
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	43
Otros - Res.APP	-
Otros - Desde Web	11
Otros - Res.Web	-

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	1
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	1.391
Recogida de enseres - Res.Web	1.020

Total	3.463
Resueltas	1.894

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 16 DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 16 DE JULIO DE 2025

38

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/05/2025 al 31/05/2025

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	267	246	8,54%
Suggestiment	479	1.011	-52,62%
Síndic	60	59	1,69%
Defensor	9	8	12,50%
Altres	6	3	100,00%
Total:	821	1.327	-38,1%

Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	24	27	-11,11%
Recomanació/Suggestiment	12	13	-7,69%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	24	19	26,32%
Defensor			
Inici	6	3	100,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	3	5	-40,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	35	49	-28,57%
Seu electrònica	319	291	9,62%
Telefònica	0	8	-100,00%
Web	467	979	-52,30%
Total:	821	1.327	-38,1%

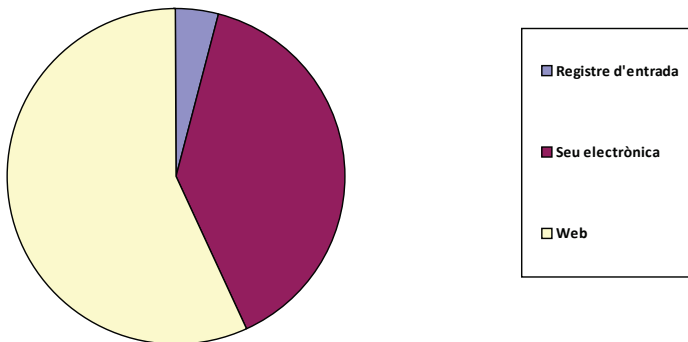
Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 +pL1 iqx D K+8 =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del període per mesos

Maig 821

4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Maig	855	802	52	50 (96,2%)

Signat electrònicament per:

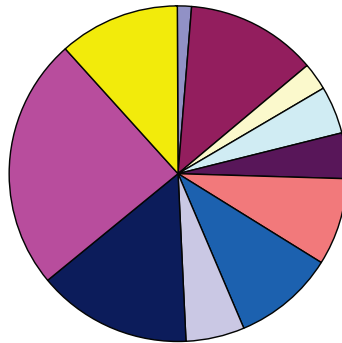
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCaldia	12	10	2	2 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL	106	91	15	15 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	25	24	1	1 (100,0%)
FAMÍLIA I TRADICIONS	38	37	1	1 (100,0%)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA	38	35	3	3 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	71	71	0	0 (-)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	82	81	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANS I TÈCNICS, PATRIMONI, PARTICIPACIÓ I PE	48	41	7	7 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	127	125	2	2 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT	208	199	8	6 (75,0%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES	100	88	12	12 (100,0%)
Total d'Enviaments	855	802	52	50 (96,2%)

Distribució per Àrees



■ ALCALDIA
■ BENESTAR SOCIAL
■ CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES
■ FAMÍLIA I TRADICIONS
■ HISENDA, TRANSPARÈNCIA
■ ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS
■ PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS
■ RECURSOS HUMANS I TÈCNICS, PATRIMONI, PARTICIPACIÓ I PEDANIES
■ 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	10	9	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	2	1	1	1 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 + pL1 iqx D K +8 =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT	1	1	0	0 (-)
MAJORS	4	3	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS	101	87	14	14 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	15	15	0	0 (-)
EDUCACIÓ	6	5	1	1 (100,0%)
ESPORTS	3	3	0	0 (-)
FALLAS	1	1	0	0 (-)
FAMÍLIA I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	2	2	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS	6	5	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM	30	30	0	0 (-)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	8	7	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	30	28	2	2 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	71	71	0	0 (-)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
PARCS I JARDINS	80	79	1	1 (100,0%)
PLATGES	1	1	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS I TÈCNICS, PATRIMONI, PARTICIPA				
CONTROL ADMINISTRATIU	4	4	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, ACCIÓ VEÏNAL I PEDANIES	3	3	0	0 (-)
PATRIMONI	1	1	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS	10	6	4	4 (100,0%)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	27	25	2	2 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	16	16	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	3	3	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	107	105	2	2 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS	3	2	1	1 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC	4	4	0	0 (-)
MOBILITAT	67	64	3	3 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	133	128	4	2 (50,0%)
PREVENCIÓ, EXTINCIÓ D'INCENDIS I PROTECCIÓ C	1	1	0	0 (-)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	45	45	0	0 (-)
HABITATGE	3	1	2	2 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	34	25	9	9 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	18	17	1	1 (100,0%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA	8	7	1	1 (100,0%)
OFICINA D'ATENCIÓ A LA DISCAPACITAT	1	1	0	0 (-)
PROTOCOL	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
REG. INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I	1	0	1	1 (100,0%)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	12	10	2	2 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT				
IGUALTAT	1	1	0	0 (-)
MAJORS				
MAJORS	4	3	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS				
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	41	40	1	1 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



ATENCIÓ PRIMÀRIA	41	30	11	11 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	3	3	0	0 (-)
REG. SERVICIS SOCIALS	16	14	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	106	91	15	15 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ACCIÓ CULTURAL	7	7	0	0 (-)
NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	2	2	0	0 (-)
RECURSOS CULTURALS	4	4	0	0 (-)
REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS C	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	4	3	1	1 (100,0%)
REG. EDUCACIÓ	2	2	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
REG. ESPORTS	2	2	0	0 (-)
FALLAS				
REG. FALLAS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	25	24	1	1 (100,0%)
FAMÍLIA I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA				
JOVENTUT I INFÀNCIA	2	2	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	6	5	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM				
SANITAT I CONSUM	30	30	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	38	37	1	1 (100,0%)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA				
HISENDA I PRESSUPOSTOS				
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	2	1	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	3	3	0	0 (-)
TRESORERIA	2	2	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 + pL1 iqx D K +8 =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
REG. TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE	2	2	0	0 (-)
REGISTRE I POBLACIÓ	26	24	2	2 (100,0%)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	38	35	3	3 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA	2	2	0	0 (-)
EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT	9	9	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	20	20	0	0 (-)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	1	1	0	0 (-)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	36	36	0	0 (-)
O.A. UNIVERSITAT POPULAR	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	71	71	0	0 (-)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
AGRICULTURA				
AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
PARCS I JARDINS				
PARCS I JARDINS	79	78	1	1 (100,0%)
REG. PARCS I JARDINS	1	1	0	0 (-)
PLATGES				
PLATGES	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	82	81	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANS I TÈCNICS, PATRIMONI, PARTICIPACIÓ				
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	3	3	0	0 (-)
REG. CONTROL ADMINISTRATIU	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, ACCIÓ VEÏNAL I PEDANIES				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	3	3	0	0 (-)
PATRIMONI				
PATRIMONI	1	1	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS				
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PROFES	3	2	1	1 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'Ocupació PÚBLI	4	2	2	2 (100,0%)
PERSONAL	3	2	1	1 (100,0%)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL				
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	20	20	0	0 (-)
REG. SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	7	5	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	48	41	7	7 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	16	16	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI				
MILLORA CLIMÀTICA	3	3	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	104	102	2	2 (100,0%)
REG. NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	127	125	2	2 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				
COMERÇ I MERCATS	3	2	1	1 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	4	4	0	0 (-)
MOBILITAT				
MOBILITAT	67	64	3	3 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	132	127	4	2 (50,0%)
REG. POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
PREVENCIÓ, EXTINCIÓ D'INCENDIS I PROTECCIÓ CIVIL				
BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMERGÈN	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	208	199	8	6 (75,0%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	45	45	0	0 (-)
HABITATGE				
HABITATGE	2	1	1	1 (100,0%)
REG. HABITATGE	1	0	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS				
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	13	6	7	7 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	13	11	2	2 (100,0%)
REG. LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	8	8	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC	2	2	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	6	1	1 (100,0%)
GESTIÓ URBANÍSTICA	2	2	0	0 (-)
PLANEJAMENT	1	1	0	0 (-)
PROJECTES URBANS	4	4	0	0 (-)
REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	100	88	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					
ALCALDIA	1	0	0	0	0
REG. INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGI	0	1	0	0	0
BENESTAR SOCIAL					
MAJORS	0	0	1	0	0
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	1	0	0	0	0
ATENCIÓ PRIMÀRIA	10	1	0	0	0
REG. SERVICIS SOCIALS	1	1	0	0	0
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES					
EDUCACIÓ	1	0	0	0	0
FAMÍLIA I TRADICIONS					
FESTES I TRADICIONS	0	0	1	0	0
HISENDA, TRANSPARÈNCIA					
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	1	0	0	0	0

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 + pL1 iqx D K +8 =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

REGISTRE I POBLACIÓ	0	2	0	0	0
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
PARCS I JARDINS	1	0	0	0	0
RECURSOS HUMANS I TÈCNICS, PATRIMONI, PARTIC					
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PR	1	0	0	0	0
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ	0	0	2	0	0
PERSONAL	0	0	1	0	0
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
REG. SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	0	0	2	0	0
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	1	1	0	0	0
SEGURETAT I MOBILITAT					
COMERÇ I MERCATS	0	1	0	0	0
MOBILITAT	1	1	1	0	0
POLICIA LOCAL	0	1	1	0	2
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES					
HABITATGE	1	0	0	0	0
REG. HABITATGE	0	0	1	0	0
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	2	0	5	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	2	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	1	0	0	0
Total d'Enviaments	25	10	15	0	2

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

Signat electrònicament per:

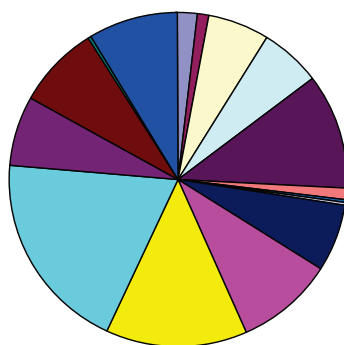
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	16	38	-57,89%
Altres	8	15	-46,67%
Atenció Personal Municipal	50	54	-7,41%
Contaminació acústica	48	109	-55,96%
Covid-19	0	0	#iNúm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	89	87	2,30%
Distint àmbit competencial	10	16	-37,50%
Esdeveniments	0	13	-100,00%
Organismes autònoms	3	9	-66,67%
Política lingüística	2	6	-66,67%
Senyalització viària	53	77	-31,17%
Servicis de jardineria	76	120	-36,67%
Servicis de neteja en la via pública	113	221	-48,87%
Servicis prestats en via pública	160	157	1,91%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	54	187	-71,12%
Tramitació administrativa	65	45	44,44%
Tributació municipal i sancions	4	14	-71,43%
Via pública reparació de deficiències	70	159	-55,97%

Distribució temàtica



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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	9
Felicitations per organització d'esdeveniments	1
Personal municipal	6

Altres

Altres	1
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	7

Atenció Personal Municipal

Altres	5
Atenció en biblioteques	5
Atenció personal de Servicis Socials	5
Centres esportius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	11
Informació i Registre	6
Padró	17

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	29
Casals fallers	1
Entre particulars veïnals	1
Esdeveniments públics	3
Molèsties servicis de neteja	8
Obres privades	1
Per Obres municipals	1
Taules i cadires	2
Trànsit de vehicles	2

Discrepàncies amb actuacions municipals

Biblioteques	1
Compliment d'ordenances	5
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	46

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 + pL1 iqx D K + 8 =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Disconformitat amb projectes urbanístics	3
Horaris atenció al públic	3
Obres municipals	1
Obres no municipals	4
Oposicions	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	13
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	4
Servicis Socials	3
Subvencions o ajudes	5
<u>Distint àmbit competencial</u>	
Altra administració o institució	10
<u>Organismes autònoms</u>	
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	1
Universitat Popular	2
<u>Política lingüística</u>	
Castellà	1
Valencià	1
<u>Senyalització viària</u>	
Bol·lards i portatestos	11
Carril bici	11
Semàfors	7
Senyalització horitzontal	16
Senyalització vertical	7
Zona taronja	1
<u>Servicis de jardineria</u>	
Parcs i jardins deficiències	50
Poda d'arbres	26
<u>Servicis de neteja en la via pública</u>	
Arreplegada d'objectes en la via pública	6
Contenidors canvi ubicació	32
Contenidors deficient estat	9

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 + pL1 iqx D K + 8 =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Deficient neteja en la via pública	31
Excrements animals domèstics	1
Solars i edificis en deficient estat de neteja	15
Suggeriments per a la neteja en la via pública	13
Vehicles abandonats	6
<u>Servicis prestats en via pública</u>	
Gorretes	4
Indigents	33
Major actuació per part de Policia Local	78
Mesures contra excrements animals domèstics	2
Plagues	41
Platges incidències	1
Valenbisi	1
<u>Suggeriments per a la millora de la ciutat</u>	
Aparcaments - Demanda	3
Ciclistes molèsties	1
Demanda de parcs i jardins	7
Desperfectes en patrimoni històric	2
Lavabos públics	1
Seu electrònica	1
Suggeriments per a la millora de la circulació	22
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	16
Suggeriments sobre denominació de carrers	1
<u>Tramitació administrativa</u>	
Tardança en actuació municipal	8
Tardança en resolució d'expedients	57
<u>Tributació municipal i sancions</u>	
Multes	3
Tributs IBI	1
<u>Via pública reparació de deficiències</u>	
Clavegueram	10

OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES
Pàgina 14 de 20

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 16 DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 16 DE JULIO DE 2025 52

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 +pL1 iqx D K +8 =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Clot en calçada	25
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	17
Enllumenat	12
Supressió de barreres arquitectòniques	6

OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES
Pàgina 15 de 20

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 16 DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 16 DE JULIO DE 2025 53

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 +pL1 iqx D K+8 =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	35	93	-62,37%
02. L'Eixample	34	47	-27,66%
03. Extramurs	48	73	-34,25%
04. Campanar	24	55	-56,36%
05. La Saïdia	34	52	-34,62%
06. El Pla del Real	23	45	-48,89%
07. L'Olivereta	43	54	-20,37%
08. Patraix	38	46	-17,39%
09. Jesús	37	48	-22,92%
10. Quatre Carreres	60	93	-35,48%
11. Pobles Marítims	88	69	27,54%
12. Camins al Grau	36	134	-73,13%
13. Algirós	37	38	-2,63%
14. Benimaclet	22	41	-46,34%
15. Rascanya	13	43	-69,77%
16. Benicalap	39	39	0,00%
17. Pobles del Nord	5	12	-58,33%
18. Pobles de l'Oest	7	20	-65,00%
19. Pobles del Sud	26	30	-13,33%
20. Fora de València	1	0	#iDiv/0!
En Dependències Municipals	109	112	-2,68%
No hi consta districte	62	183	-66,12%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	6
1.2. La Xerea	2

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 + pL1 iqx D K + 8 =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

1.3. El Carme	14
1.4. El Pilar	3
1.5. El Mercat	7
1.6. Sant Francesc	3
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	15
2.2. El Pla del Remei	2
2.3. Gran Via	17
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	4
3.2. La Roqueta	11
3.3. La Petxina	16
3.4. Arrancapins	17
04. Campanar	
4.1. Campanar	6
4.2. Les Tendetes	2
4.3. El Calvari	2
4.4. Sant Pau	14
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	7
5.2. Morvedre	11
5.3. Trinitat	9
5.4. Tormos	5
5.5. Sant Antoni	2
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	5
6.2. Mestalla	15
6.3. Jaume Roig	1
6.4. Ciutat Universitària	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	16

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 + pL1 iqx D K + 8 =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

7.2. Soternes	5
7.3. Tres Forques	10
7.4. La Font Santa	2
7.5. La Llum	10
08. Patraix	
8.1. Patraix	18
8.2. Sant Isidre	3
8.3. Vara de Quart	4
8.4. Safranar	10
8.5. Favara	3
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	6
9.2. L'Hort de Senabre	10
9.3. La Creu Coberta	8
9.4. Sant Marcel·lí	6
9.5. Camí Real	7
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	8
10.2. En Corts	8
10.3. Malilla	21
10.5. Na Rovella	9
10.6. La Punta	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	8
11. Pobles Marítimes	
11.1. El Grau	16
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	13
11.3. La Malva-rosa	48
11.4. Beteró	3
11.5. Natxaret	8
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	12

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 + pL1 iqx D K +8 =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12.2. Albors	12
12.3. La Creu del Grau	2
12.4. Camí Fondo	5
12.5. Penya-roja	5
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	4
13.2. Ciutat Jardí	19
13.3. L'Amistat	5
13.4. La Bega Baixa	2
13.5. La Carrasca	7
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	18
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	3
15.2. Torrefiel	9
15.3. Sant Llorenç	1
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	27
16.2. Ciutat Fallera	12
17. Pobles del Nord	
17.5. Mauella	1
17.6. Massarrojos	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	5
18.2. Beniferri	2
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar	8
19.3. Pinedo	8

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 +pL1 iqx D K +8 =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

19.4. El Saler	1
19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	3
19.7. La Torre	3
19.8. Faitanar	1
20. Fora de València	
20.99. Fora de València	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	109
No hi consta districte	
No hi consta barri	62

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246



Id. document: QJQR NIMq HNZI DoU8 +pL1 jQxD K+8=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 16 DE JULIOL DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 16 DE JULIO DE 2025

59

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/09/2025	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71898506074943092229 89901720561356016792 83739246