



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME ANUAL 2025

De la Comisión Permanente
Especial de Sugerencias y
Reclamaciones



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



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

**SERVICIO DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA Y
SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

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

INFORME ANUAL 2025

ÍNDICE:

1	INTRODUCCIÓN.
2	INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONES.
3	ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS INCLUIDOS EN LAS TABLAS DEL INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONES.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

1. INTRODUCCIÓN.

De acuerdo con las competencias asignadas a la Oficina de sugerencias, quejas y reclamaciones y relaciones con el Defensor del Pueblo y el Síndic de Greuges (en adelante Oficina) y de conformidad con las previsiones del artículo 103 del Reglamento Orgánico del Pleno, se elabora el siguiente informe anual del que deberá darse cuenta a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, y posteriormente elevarse al Pleno del Ayuntamiento para su conocimiento.

En el informe se analizan los datos relativos al año 2025. Este año ha aumentado el número de peticiones dirigidas a la Oficina, pasando el total de las mismas de 14.297 a la cifra de 14.374, lo que implica un pequeño incremento del 0,54%. Dicho aumento viene motivado en gran parte por el aumento de las quejas presentadas por la ciudadanía (28,05%)

En correlación, en lo que se refiere al canal de entrada, aumentan un 24,19%, las presentadas por Sede Electrónica.

Con el objetivo de ofrecer la máxima información sobre las reclamaciones y sugerencias recibidas y tramitadas en la Oficina, y continuando con las mejoras introducidas en informes anteriores, se ha elaborado documentación adicional al presente informe. Se han realizado gráficos que ofrecen la información de una manera más visual, y se extraen de las reclamaciones y sugerencias, por tipo de solicitud, canal de entrada, temática, barrios y distritos. Adicionalmente, se incluye un documento “pdf” con una relación de todas las peticiones recibidas con la información sobre el tema, subtema, barrio y distrito. Además, y como viene realizándose en los informes mensuales, con el objetivo de que la información pueda ser reutilizada, se elabora la información en formato CSV, con toda la información relativa al periodo que permite trabajar con documentación reutilizable. Toda esta información se publica en el portal de datos abiertos



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

(www.valencia.es/dadesobertes) junto con el informe del periodo (www.valencia.es/val/ajuntament/planificacio-i-control) para que los ciudadanos puedan acceder a ella.

Se incorpora al informe anual las incidencias de vía pública WEB y APPValència, ya que el 3 de mayo de 2021 se acordó por la Comisión Permanente Especial de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones: *"Que se incluya en los informes mensuales de la Comisión permanente de Sugerencias y Reclamaciones los datos recogidos por la AppValència, incrementando de esta manera los canales de abastecimiento de datos del citado informe y haciendo que los resultados del mismo sean más cercanos a la realidad de la ciudad"*.

Se incorporan al presente expediente un "Listado de Peticiones" en donde se contienen todas las recibidas en el periodo de manera desglosada y una "Relación de Sugerencias y Recomendaciones" recibidas del Defensor del Pueblo y del Síndic de Greuges a lo largo del año 2025 (Anexo I).

2. ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/01/2025 al 31/12/2025

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	3.100	2.421	28,05%
Sugerencia	10.525	11.142	-5,54%
Síndic	672	617	8,91%
Defensor	51	61	-16,39%
Otras	26	56	-53,57%
Total:	14.374	14.297	0,54%

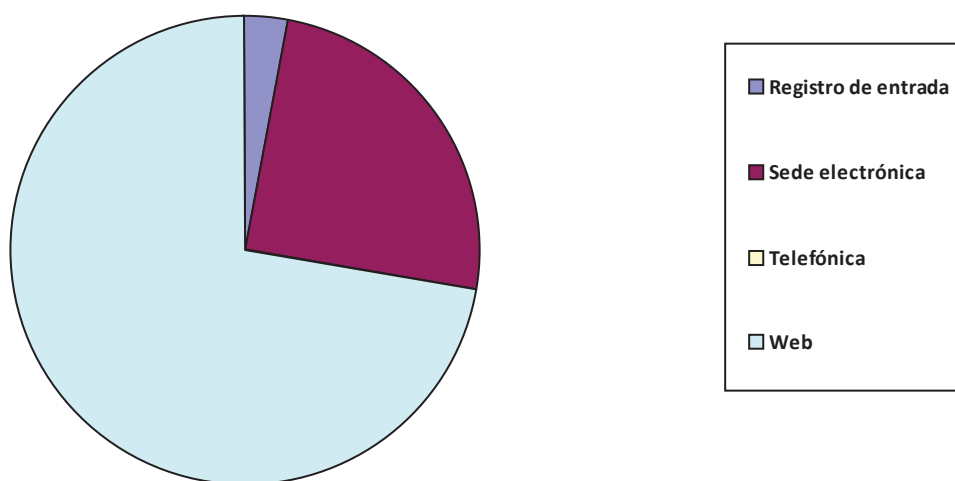
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	277	223	24,22%
Recomendación/Sugerencia	135	149	-9,40%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	260	245	6,12%
Defensor			
Inicio	21	21	0,00%
Recomendación/Sugerencia	0	3	-100,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	30	37	-18,92%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	453	479	-5,43%
Sede electrónica	3.537	2.848	24,19%
Telefónica	6	30	-80,00%
Web	10.378	10.940	-5,14%
Total:	14.374	14.297	,54%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Enero	1.056
Febrero	1.161
Marzo	1.193
Abril	920
Mayo	827
Junio	1.632
Julio	1.355
Agosto	883
Septiembre	1.713
Octubre	1.495
Noviembre	1.172
Diciembre	967

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

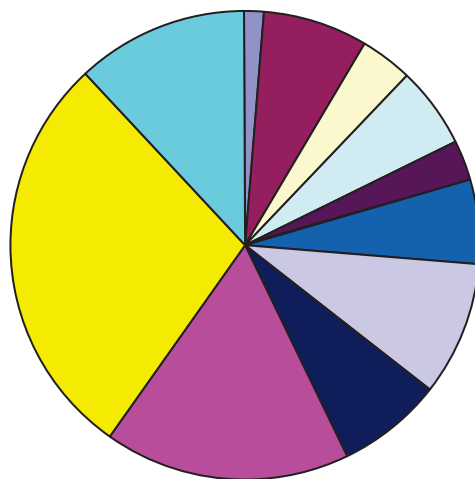
	Total	Traslados	Informes	Contest.
Enero	1.109	1053	56	55 (98,2%)
Febrero	1.306	1254	52	52 (100,0%)
Marzo	1.292	1249	43	43 (100,0%)

Abril	1.185	1130	55	55 (100,0%,
Mayo	854	802	52	52 (100,0%,
Junio	1.540	1482	58	58 (100,0%,
Julio	1.466	1407	59	58 (98,3%)
Agosto	1.253	1210	43	43 (100,0%,
Septiembre	2.090	2019	71	71 (100,0%,
Octubre	2.076	2022	54	54 (100,0%,
Noviembre	1.667	1601	66	66 (100,0%,
Diciembre	1.362	1317	45	45 (100,0%,

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	230	215	15	15 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL	1.261	1078	183	183 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	589	568	21	21 (100,0%)
FAMILIA Y TRADICIONES	971	958	13	13 (100,0%)
HACIENDA, TRANSPARENCIA	477	437	40	39 (97,5%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	24	22	2	2 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	987	968	19	19 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	1.565	1556	9	9 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS, PATRIMONIO, PARTICIPACI	1.230	1128	102	101 (99,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	2.937	2888	49	49 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	4.874	4806	68	68 (100,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	2.055	1922	133	133 (100,0%)
Total de Envíos	17.200	16546	654	652 (99,7%)

Distribución por Áreas



6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	164	154	10	10 (100,0%)
COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS	14	12	2	2 (100,0%)

GRANDES PROYECTOS	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	40	37	3	3 (100,0%)
TURISMO	11	11	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD	18	16	2	2 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES Y MAYORES	1.243	1062	181	81 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CU	256	250	6	6 (100,0%)
DEPORTES	25	24	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN	278	272	6	6 (100,0%)
FALLAS	30	22	8	8 (100,0%)
FAMILIA Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	15	15	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES	267	257	10	10 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO	689	686	3	3 (100,0%)
HACIENDA, TRANSPARENCIA				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	125	116	9	9 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN, DEFENSA DE LA	352	321	31	30 (96,8%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO ...	24	22	2	2 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	987	968	19	19 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
AGRICULTURA	16	16	0	0 (-)
DEVESA-ALBUFERA	25	25	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	1.432	1423	9	9 (100,0%)
PLAYAS	92	92	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS, PATRIMONIO, PARTI				
CONTRATACIÓN	10	6	4	4 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIVO	55	49	6	6 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, ACCIÓN VECINAL Y PEDANIAS	115	107	8	8 (100,0%)

PATRIMONIO	53	50	3	3 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS	217	161	56	56 (100,0%)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	29	23	6	6 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	751	732	19	18 (94,7%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	24	24	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	461	459	2	2 (100,0%)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	2.361	2318	43	43 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	91	87	4	4 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS	54	51	3	3 (100,0%)
ESPACIO PÚBLICO	125	123	2	2 (100,0%)
MOVILIDAD	1.698	1680	18	18 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	2.943	2903	40	40 (100,0%)
PREVENCIÓN, EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y PROTE	54	49	5	5 (100,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	1.235	1229	6	6 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	538	442	96	96 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	191	174	17	17 (100,0%)
VIVIENDA	91	77	14	14 (100,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	125	119	6	6 (100,0%)
OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD	30	27	3	3 (100,0%)
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	2	2	0	0 (-)
PROTOCOLO	6	6	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL	1	0	1	1 (100,0%)
COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS				
COMUNICACIÓN	8	8	0	0 (-)
DEL. COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MED	6	4	2	2 (100,0%)

GRANDES PROYECTOS				
PROYECTOS SINGULARES	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
CIUDAD INTELIGENTE	5	4	1	1 (100,0%)
DEL. INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL	9	7	2	2 (100,0%)
INNOVACIÓN	5	5	0	0 (-)
PROYECTOS EUROPEOS	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	20	20	0	0 (-)
TURISMO				
DEL. TURISMO	1	1	0	0 (-)
TURISMO	10	10	0	0 (-)
Subtotal de Área:	230	215	15	15 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD				
DEL. IGUALDAD	2	2	0	0 (-)
IGUALDAD	16	14	2	2 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES Y MAYORES				
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	523	495	28	28 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	8	8	0	0 (-)
DEL. SERVICIOS SOCIALES Y MAYORES	176	165	11	11 (100,0%)
DROGODEPENDENCIAS	6	6	0	0 (-)
MAYORES	54	50	4	4 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	476	338	138	38 (100,0%)
Subtotal de Área:	1.261	1078	183	83 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL	132	131	1	1 (100,0%)
DEL. ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSO	8	8	0	0 (-)
NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	28	28	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	68	63	5	5 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	20	20	0	0 (-)
DEPORTES				
DEL. DEPORTES	10	9	1	1 (100,0%)
DEPORTES	15	15	0	0 (-)
EDUCACIÓN				

DEL. EDUCACIÓN	10	9	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN	268	263	5	5 (100,0%)
FALLAS				
DEL. FALLAS	30	22	8	8 (100,0%)
Subtotal de Área:	589	568	21	21 (100,0%)
FAMILIA Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA				
JUVENTUD E INFANCIA	15	15	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES				
DEL. FIESTAS Y TRADICIONES	9	8	1	1 (100,0%)
FIESTAS Y TRADICIONES	258	249	9	9 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO				
SANIDAD Y CONSUMO	689	686	3	3 (100,0%)
Subtotal de Área:	971	958	13	13 (100,0%)
HACIENDA, TRANSPARENCIA				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
COORDINACIÓN TRIBUTARIA	5	5	0	0 (-)
DEL. HACIENDA Y PRESUPUESTOS	3	3	0	0 (-)
ECONÓMICO PRESUPUESTARIO	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	24	23	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	25	23	2	2 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	18	16	2	2 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	32	32	0	0 (-)
INSPECCIÓN DE TRIBUTOS Y RENTAS	2	1	1	1 (100,0%)
TESORERÍA	15	12	3	3 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN, DEFENSA DE LA CIUD				
DEL. TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN, DEFENSA D	29	29	0	0 (-)
REGISTRO Y POBLACIÓN	274	253	21	20 (95,2%)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	49	39	10	10 (100,0%)
Subtotal de Área:	477	437	40	39 (97,5%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
DEL. OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENT	8	6	2	2 (100,0%)
EMPRENDIMIENTO	4	4	0	0 (-)
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	12	12	0	0 (-)

	Subtotal de Área:	24	22	2	2 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA					
AUMSA	11	9	2	2 (100,0%)	
EMIVASA	11	10	1	1 (100,0%)	
EMT	283	279	4	4 (100,0%)	
EMTRE	12	12	0	0 (-)	
FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA DEL PACTO POR EL	1	1	0	0 (-)	
O.A. CONSEJO AGRARIO	6	6	0	0 (-)	
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	310	302	8	8 (100,0%)	
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	34	33	1	1 (100,0%)	
O.A.M. PALAU DE LA MÚSICA	4	4	0	0 (-)	
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	271	268	3	3 (100,0%)	
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	44	44	0	0 (-)	
Subtotal de Área:	987	968	19	19 (100,0%)	
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
AGRICULTURA					
AGRICULTURA	16	16	0	0 (-)	
DEVESA-ALBUFERA					
DEVESA-ALBUFERA	25	25	0	0 (-)	
PARQUES Y JARDINES					
DEL. PARQUES Y JARDINES	4	4	0	0 (-)	
PARQUES Y JARDINES	1.428	1419	9	9 (100,0%)	
PLAYAS					
PLAYAS	92	92	0	0 (-)	
Subtotal de Área:	1.565	1556	9	9 (100,0%)	
RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS, PATRIMONIO, PARTICI					
CONTRATACIÓN					
CONTRATACIÓN	1	0	1	1 (100,0%)	
DEL. CONTRATACIÓN	9	6	3	3 (100,0%)	
CONTROL ADMINISTRATIVO					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	49	43	6	6 (100,0%)	
DEL. CONTROL ADMINISTRATIVO	6	6	0	0 (-)	
PARTICIPACIÓN, ACCIÓN VECINAL Y PEDANIAS					

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	99	91	8	8 (100,0%)
PEDANÍAS	16	16	0	0 (-)
PATRIMONIO				
DEL. PATRIMONIO	4	4	0	0 (-)
PATRIMONIO	49	46	3	3 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS				
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PROFES	75	44	31	31 (100,0%)
CONCEJALÍA DE PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINA	5	5	0	0 (-)
DEL. RECURSOS HUMANOS	64	64	0	0 (-)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI	31	21	10	10 (100,0%)
PERSONAL	38	25	13	13 (100,0%)
SALUD LABORAL	4	2	2	2 (100,0%)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL				
CONCEJALÍA RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	3	2	1	1 (100,0%)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	26	21	5	5 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	727	712	15	14 (93,3%)
DEL. SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	23	19	4	4 (100,0%)
INFRAESTRUCTURAS ELÉCTRICAS Y ALUMBRADO	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	1.230	1128	102	101 (99,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	24	24	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	459	457	2	2 (100,0%)
DEL. CICLO INTEGRAL DEL AGUA	2	2	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
DEL. LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	22	20	2	2 (100,0%)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	2.339	2298	41	41 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
DEL. MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA	3	3	0	0 (-)
MEJORA CLIMÁTICA	88	84	4	4 (100,0%)
Subtotal de Área:	2.937	2888	49	49 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				

COMERCIO Y MERCADOS				
COMERCIO Y MERCADOS	51	48	3	3 (100,0%)
DEL. COMERCIO Y MERCADOS	3	3	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO				
DEL. ESPACIO PÚBLICO	4	3	1	1 (100,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	121	120	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD				
DEL. MOVILIDAD	11	11	0	0 (-)
MOVILIDAD	1.687	1669	18	18 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
DEL. POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	18	18	0	0 (-)
POLICÍA LOCAL	2.925	2885	40	40 (100,0%)
PREVENCIÓN, EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y PROTECCIÓN				
BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME	49	46	3	3 (100,0%)
DEL. PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	5	3	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	4.874	4806	68	68 (100,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR				
DEL. GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE IN	4	4	0	0 (-)
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	1.231	1225	6	6 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	91	88	3	3 (100,0%)
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	202	152	50	50 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS	245	202	43	43 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO	12	12	0	0 (-)
DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	31	27	4	4 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	67	60	7	7 (100,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	11	9	2	2 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA	3	3	0	0 (-)
PLANEAMIENTO	29	27	2	2 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS	38	36	2	2 (100,0%)
VIVIENDA				
DEL. VIVIENDA	22	19	3	3 (100,0%)
VIVIENDA	69	58	11	11 (100,0%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

	<u>Contestados</u>			<u>No Contestados</u>	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
ALCALDÍA	4	2	0	0	0
OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD ..	2	1	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL	1	0	0	0	0
DEL. COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS	0	2	0	0	0
CIUDAD INTELIGENTE	1	0	0	0	0
DEL. INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIG	0	1	1	0	0
BIENESTAR SOCIAL					
IGUALDAD	2	0	0	0	0
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	14	10	4	0	0
DEL. SERVICIOS SOCIALES Y MAYORES	1	8	2	0	0
MAYORES	2	1	1	0	0
SERVICIOS SOCIALES	107	24	7	0	0
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					
ACCIÓN CULTURAL	1	0	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	2	3	0	0	0
DEL. DEPORTES	1	0	0	0	0
DEL. EDUCACIÓN	0	0	1	0	0
EDUCACIÓN	4	0	1	0	0
DEL. FALLAS	2	4	2	0	0
FAMILIA Y TRADICIONES					
DEL. FIESTAS Y TRADICIONES	0	1	0	0	0
FIESTAS Y TRADICIONES	0	0	9	0	0
SANIDAD Y CONSUMO	2	0	1	0	0
HACIENDA, TRANSPARENCIA					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GE	1	0	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDAD	1	0	1	0	0

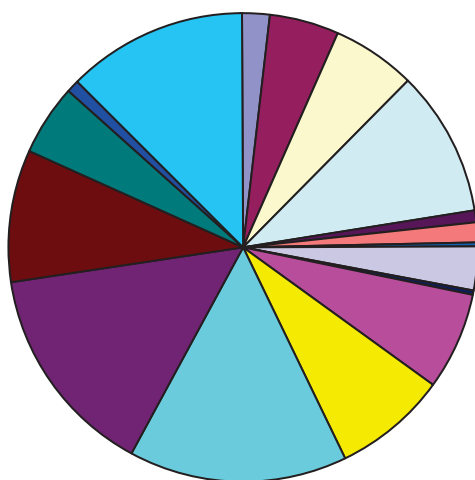
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	2	0	0	0	0
INSPECCIÓN DE TRIBUTOS Y RENTAS	1	0	0	0	0
TESORERÍA	2	1	0	0	0
REGISTRO Y POBLACIÓN	2	8	10	0	1
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARE	4	5	1	0	0
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO					
DEL. OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMI	0	0	2	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
AUMSA	0	0	2	0	0
EMIVASA	0	1	0	0	0
EMT	1	2	1	0	0
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	2	3	3	0	0
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	0	1	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINE	0	1	2	0	0
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
PARQUES Y JARDINES	8	0	1	0	0
RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS, PATRIMONIO, P					
CONTRATACIÓN	1	0	0	0	0
DEL. CONTRATACIÓN	0	1	2	0	0
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	5	1	0	0	0
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	3	4	0	0
PATRIMONIO	1	2	0	0	0
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PR	20	10	1	0	0
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ	0	4	6	0	0
PERSONAL	4	3	6	0	0
SALUD LABORAL	2	0	0	0	0
CONCEJALÍA RESPONSABILIDAD PATRIMONIA	1	0	0	0	0
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	4	1	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	4	3	7	0	1
DEL. SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	1	0	3	0	0
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					

CICLO INTEGRAL DEL AGUA	0	1	1	0	0
DEL. LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	0	1	1	0	0
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	14	7	20	0	0
MEJORA CLIMÁTICA	1	2	1	0	0
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
COMERCIO Y MERCADOS	1	1	1	0	0
DEL. ESPACIO PÚBLICO	0	1	0	0	0
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	1	0	0	0	0
MOVILIDAD	7	5	6	0	0
POLICÍA LOCAL	7	13	20	0	0
BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE	2	0	1	0	0
DEL. PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIO	0	1	1	0	0
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCT	1	2	3	0	0
DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	0	0	3	0	0
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	20	11	19	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS	31	8	4	0	0
DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	0	0	4	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	6	0	0	0
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	2	0	0	0	0
PLANEAMIENTO	2	0	0	0	0
PROYECTOS URBANOS	2	0	0	0	0
DEL. VIVIENDA	0	0	3	0	0
VIVIENDA	8	2	1	0	0
Total de Envíos	314	168	170	0	2
Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.					

8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	262	338	-22,49%
Atención Personal Municipal	708	511	38,55%
Contaminación acústica	840	833	,84%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	1.414	1.205	17,34%
Distinto ámbito competencial	144	155	-7,10%
Eventos	205	253	-18,97%
Organismos autónomos	5	77	-93,51%
Otros	448	428	4,67%
Política lingüística	60	54	11,11%
Señalización viaria	939	940	-,11%
Servicios de jardinería	1.112	1.251	-11,11%
Servicios de limpieza en la vía pública	2.160	2.222	-2,79%
Servicios prestados en vía pública	2.135	2.077	2,79%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	1.312	1.549	-15,30%
Tramitación administrativa	725	516	40,50%
Tributación municipal y sanciones	98	115	-14,78%
Vía pública reparación de deficiencias	1.806	1.773	1,86%

Distribución temática



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

9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	207
Felicitaciones por organización de eventos	6
Personal municipal	49

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	53
Atención personal de Servicios Sociales	138
Atención personal en Universidad Popular	3
Centros deportivos	11
Centros educativos	36
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	102
Gestión tributaria	4
Información y Registro	87
Museos	1
Otras	96
Padrón	177

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	377
Aire Acondicionado particulares	6
Aviones	32
Botellón	31
Casales falleros	33
Entre particulares vecinales	40
Eventos públicos	39
Mesas y sillas	15
Molestias servicios de limpieza	81
Obras privadas	21
Por Obras municipales	28
Tráfico rodado	137

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	12
Bibliotecas	55
Cheque Escolar	1
Cumplimiento de Ordenanzas	66
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	813
Disconformidad con proyectos urbanísticos	60
Empleo - demandas	4
Horarios atención al público	12
Museos incidencias	1
Obras municipales	47
Obras no municipales	68
Oposiciones	9
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	125
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	79
Servicios Sociales	33
Subvenciones o ayudas	29

Distinto ámbito competencial

Civil o penal	6
Otra administración o institución	138

Eventos

Carreras Populares	12
Conciertos	9
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	30
Eventos organizados por el Ayuntamiento	26
Fallas	128

Organismos autónomos

EMT-incidencias	2
Fundación Deportiva Municipal	1
Universidad Popular	2

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	330
Otros	118
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	17
Valenciano	43
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	231
Carril bici	92
Estaciones Valenbisi	4
Semáforos	110
Señalización horizontal	239
Señalización vertical	177
Zona Azul	11
Zona naranja	75
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	822
Poda de árboles	290
<u>Servicios de limpieza en la vía pública</u>	
Contenedores cambio de ubicación	407
Contenedores deficiente estado	137
Deficiente limpieza en la vía pública	755
Excrementos animales domésticos	88
Reciclaje de residuos	24
Recogida de enseres en la vía pública	129
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	234
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	216
Vehículos abandonados	170
<u>Servicios prestados en vía pública</u>	
Autorización de mesas y sillas	26
Gorrillas	49
Indigentes	399

Mayor actuación por parte de Policía Local	1.167
Medidas contra excrementos animales domésticos	22
Plagas	403
Playas incidencias	53
Valenbisi	16

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	172
Ciclistas molestias	24
Demanda de parques y jardines	90
Desperfectos en patrimonio histórico	32
Página web	17
Sede electrónica	10
Sugerencias conciertos teatros fallas etc	4
Sugerencias indeterminadas	40
Sugerencias para la mejora de la circulación	346
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	538
Sugerencias sobre denominación de calles	14
WC públicos	25

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	110
Tardanza en resolución de expedientes	615

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	11
Infracciones urbanísticas	1
Multas	37
Tributos IAE	1
Tributos IBI	25
Tributos IVTM	23

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	362
Alumbrado	288

Bache en calzada	718
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	343
Fuentes ornamentales	14
Supresión de barreras arquitectónicas	81

10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	744	744	0,00%
02. L'Eixample	610	599	1,84%
03. Extramurs	1.070	910	17,58%
04. Campanar	461	605	-23,80%
05. La Saïdia	576	555	3,78%
06. El Pla del Real	416	448	-7,14%
07. L'Olivereta	642	625	2,72%
08. Patraix	901	719	25,31%
09. Jesús	540	514	5,06%
10. Quatre Carreres	1.296	1.128	14,89%
11. Poblots Marítims	1.013	1.002	1,10%
12. Camins al Grau	673	884	-23,87%
13. Algirós	496	411	20,68%
14. Benimaclet	314	294	6,80%
15. Rascanya	446	461	-3,25%
16. Benicalap	509	486	4,73%
17. Pobles del Nord	78	83	-6,02%
18. Pobles de l'Oest	155	292	-46,92%
19. Pobles del Sud	419	375	11,73%
20. Fora de València	5	2	150,00%
En Dependencias Municipales	1.212	1.147	5,67%
No consta distrito	1.798	2.013	-10,68%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	125
1.2. La Xerea	89

1.3. El Carme	147
1.4. El Pilar	105
1.5. El Mercat	85
1.6. Sant Francesc	193
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	361
2.2. El Pla del Remei	98
2.3. Gran Via	123
No consta barrio	28
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	186
3.2. La Roqueta	163
3.3. La Petxina	361
3.4. Arrancapins	360
04. Campanar	
4.1. Campanar	194
4.2. Les Tendetes	74
4.3. El Calvari	45
4.4. Sant Pau	148
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	111
5.2. Morvedre	154
5.3. Trinitat	170
5.4. Tormos	87
5.5. Sant Antoni	54
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	92
6.2. Mestalla	260
6.3. Jaume Roig	40
6.4. Ciutat Universitària	24
07. L'Olivereta	

7.1. Nou Moles	300
7.2. Soternes	68
7.3. Tres Forques	154
7.4. La Font Santa	28
7.5. La Llum	92
08. Patraix	
8.1. Patraix	335
8.2. Sant Isidre	118
8.3. Vara de Quart	87
8.4. Safranar	322
8.5. Favara	39
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	161
9.2. L'Hort de Senabre	93
9.3. La Creu Coberta	56
9.4. Sant Marcel·lí	126
9.5. Camí Real	104
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	226
10.2. En Corts	152
10.3. Malilla	466
10.4. Fonteta de Sant Lluís	35
10.5. Na Rovella	110
10.6. La Punta	174
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	133
11. Pobles Marítics	
11.1. El Grau	186
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	255
11.3. La Malva-rosa	409
11.4. Beteró	68
11.5. Natzaret	95

12. Camins al Grau

12.1. Aiora	224
12.2. Albors	122
12.3. La Creu del Grau	186
12.4. Camí Fondo	37
12.5. Penya-roja	104

13. Algirós

13.1. L'Illa Perduda	85
13.2. Ciutat Jardí	176
13.3. L'Amistat	102
13.4. La Bega Baixa	68
13.5. La Carrasca	65

14. Benimaclet

14.1. Benimaclet	256
14.2. Camí de Vera	58

15. Rascanya

15.1. Orriols	150
15.2. Torrefiel	228
15.3. Sant Llorenç	68

16. Benicalap

16.1. Benicalap	433
16.2. Ciutat Fallera	76

17. Pobles del Nord

17.1. Benifaraig	9
17.2. Poble Nou	7
17.3. Carpesa	8
17.4. Cases de Bàrcena	2
17.5. Mauella	6
17.6. Massarrojos	39
17.7. Borbotó	7

18. Pobles de l'Oest

18.1. Benimàmet 110

18.2. Beniferri 45

19. Pobles del Sud

19.1. El Forn d'Alcedo 16

19.2. El Castellar-l'Oliverar 104

19.3. Pinedo 47

19.4. El Saler 38

19.5. El Palmar 11

19.6. El Perellonet 73

19.7. La Torre 89

19.8. Faitanar 41

20. Fora de València

20.99. Fora de València 5

En Dependencias Municipales

En Dependencias Municipales 1.212

No consta distrito

No consta barrio 1.798



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

3.- ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS INCLUIDOS EN LAS TABLAS DEL INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONES.

1. Tabla de peticiones según tipo.

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

a) **Queja o reclamación:** puesta en conocimiento de la Administración municipal de las deficiencias o funcionamiento incorrecto de un servicio municipal y que tengan por objeto la corrección. Se presentan por Registro de Entrada (presencialmente o a través de la sede electrónica) y cada una de ellas puede contener tantas peticiones como temas incluya, por ejemplo, si presenta una instancia en la que se queja del mal estado de la acera y de la falta de limpieza de la calle, se contabilizan como dos peticiones.

b) **Sugerencias:** cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación de un servicio de competencia municipal. Se presentan por Registro de entrada y, fundamentalmente, a través del formulario de sugerencias de la web municipal, que no requiere de certificado digital para su presentación. Al igual que las quejas, cada una de ellas puede contener tantas peticiones como temas incluya.

c) Escritos recibidos del **Defensor del Pueblo** (resoluciones de inicio de queja, recomendaciones, otros)

d) Escritos recibidos del **Síndic de Greuges** (resoluciones de inicio de queja, recomendaciones, otros)

e) **Otras.** Normalmente son agradecimientos.

Comparativa con el ejercicio anterior

El informe anual anterior se efectuó respecto al periodo 01/01/2024 al 31/12/2024.

TIPO	AÑO 2024	AÑO 2025	Variación Interanual 2024- 2025
QUEJA	2.421	3.100	28,05%
SUGERENCIA	11.142	10.525	-5,54%
SÍNDIC	617	672	8,91%
DEFENSOR	61	51	-16,39%
OTRAS	56	26	-53,57%
TOTAL	14.297	14.374	0,54%



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Respecto al año anterior, se experimenta un pequeño incremento del 0,54%. Principalmente obedece al aumento en el número de quejas (+28,05%).

Respecto al descenso en el número de sugerencias, se explica por un problema en la web municipal. Durante el mes de abril y mayo se apreció una caída de las sugerencias vía web. Se comprobó que efectivamente la web no permitía con normalidad la entrada de sugerencias y tras analizar el tema, el Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación informó que se había realizado 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. y eso supuso que la entrada de comunicaciones de los ciudadanos fue irregular.

En cuanto a las quejas presentadas por el Síndic de Greuges ha aumentado un 24,22 %.

2. Tabla de peticiones según canal de entrada.

Hay cuatro posibles canales de entrada de los escritos:

a) Registro de entrada: por este puede entrar cualquier de las peticiones del apartado anterior (reclamaciones, sugerencias, quejas del Defensor del Pueblo, quejas del Síndic de Greuges y otros)

b) Sede electrónica (con certificado digital): por esta también puede entrar cualquier de las peticiones señaladas en el apartado a).

c) Telefónica: por este canal pueden entrar sugerencias o reclamaciones, pero únicamente se deja constancia de las sugerencias como tales, puesto que para las reclamaciones se dirige el interesado a la utilización de los dos canales anteriores, puesto que requieren acreditación y firma.

d) Web (sin certificado digital): por este canal pueden entrar sugerencias.



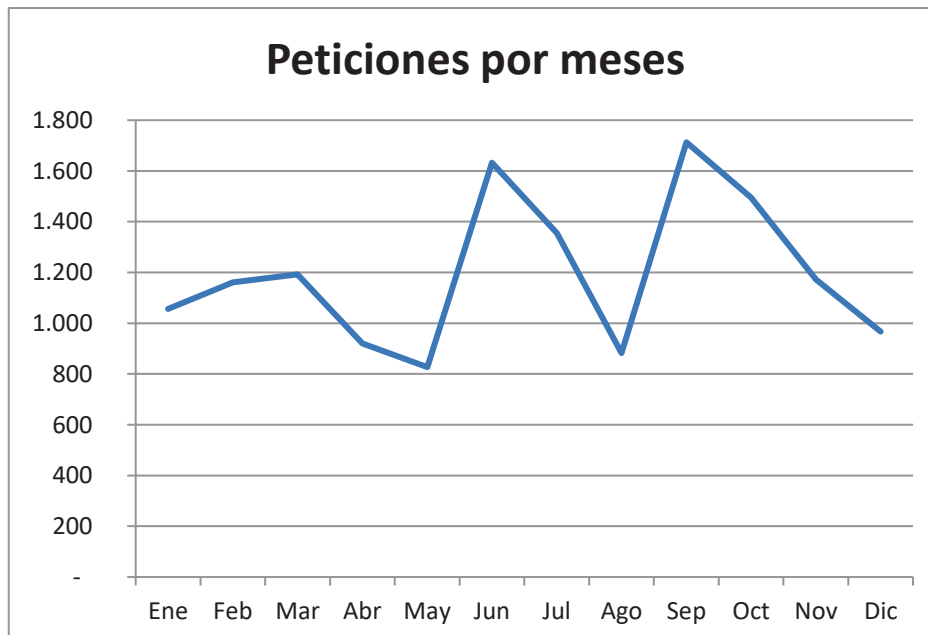
AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Comparativa con el ejercicio anterior

TIPO	AÑO 2024	AÑO 2025
REGISTRO ENTRADA	479	453
SEDE ELECTRÓNICA	2.848	3.537
TELEFÓNICA	30	6
WEB	10.940	10.378
TOTAL	14.297	14.374

Es destacable el incremento, respecto al año anterior, de las peticiones recibidas por Sede Electrónica (+24,19%), consecuencia de la mayor utilización por parte de la ciudadanía de los certificados electrónicos de firma digital. Las entradas a través del formulario de sugerencias de la web continúan siendo las más numerosas constituyendo el 72% de las peticiones en 2025.

3. Tabla de peticiones del periodo por meses.



En el gráfico se aprecia el problema de la web comentado en el punto anterior, que afectó a los meses de abril y mayo. Por otro lado, se aprecia el descenso de verano y navidad ya advertido en años anteriores. Los meses de junio y septiembre han sido los meses con mayor número de peticiones.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

La media mensual de peticiones recibidas es de 1.198.

4. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por meses.

En esta tabla se distingue entre los **traslados** (se informa al servicio de una determinada petición de actuación sin que se exija respuesta a la Oficina de Quejas) y las **solicitudes de informe** (en este supuesto, se exige la respuesta del servicio gestor a la Oficina de Quejas) que se hacen mensualmente al total de los Servicios municipales

5. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por Área.

En estas tablas se ofrece el total de envíos que se han hecho a los Servicios distribuidas por áreas de las cuales se distinguen entre las que sólo son traslados y las que se son solicitudes de informe. También da cuenta de cuántas de las peticiones de informe han sido contestadas y el porcentaje que representan frente al total.

Las Áreas que ha contestado el 100% de las peticiones de informe son:

- Alcaldía.
- Bienestar Social.
- Cultura, Educación, Deportes y Fallas.
- Familia y Tradiciones.
- Ocupación, Formación y Emprendimiento.
- Organismos Autónomos y Otras Entidades
- Parques, Jardines y Espacios Naturales.
- Residuos, Mejora Climática y gestión del Agua.
- Seguridad y Movilidad
- Urbanismo, Vivivenda y Licencias.

Entre las Áreas que han contestado un 90 y 99% de las peticiones se encuentran:

- Hacienda y Transparencia.
- Recursos Humanos y Técnicos, Patrimonio y Participación.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

6. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por áreas y delegación.

En estas tablas se ofrece el total de envíos distribuido por áreas y por delegaciones y distinguiendo entre traslados y solicitudes de informe.

Especila mención a la Delegación de Servicios Sociales que ha recibido 182 solicitudes de informe, respondiendo a todas ellas.

Entre las Delegaciones que han contestado el 100% de las solicitudes de informe formuladas están:

- | | |
|--|---|
| • Alcaldía. | • Patrimonio. |
| • Comunicación y Relaciones con los Medios. | • Recursos Humanos. |
| • Innovación Tecnología y Agenda Digital y C. | • Responsabilidad Patrimonial |
| • Igualdad. | • Ciclo Integral del Agua. |
| • Servicios Sociales y mayores. | • Limpieza y Recogida de Residuos. |
| • Acción Cultural, Patrimonio y Recursos Culturales. | • Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética |
| • Deportes. | • Comercio y Mercados. |
| • Educación. | • Espacio Público. |
| • Fallas. | • Movilidad. |
| • Fiestas y Tradiciones. | • Policía Local de València. |
| • Sanidad y Consumo. | • Prevención y Extinción de Incendios. |
| • Hacienda y Presupuestos. | • Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras. |
| • Ocupación y Formación y emprendimiento. | • Licencias Urbanísticas-Actividades. |
| • Parques y Jardines. | • Planificación y Gestión Urbana |
| • Contratación. | • Vivienda |
| • Control Administrativo. | |
| • Participación y Acción Vecinal y Pedanías. | |

Las Delegaciones que han contestado entre el 90 y 99% de las peticiones:

- Transparencia, Información y Defensa de la Ciudadanía (96,8%)
- Servicios Centrales Técnicos (94,7%).



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

7. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por áreas, delegaciones y servicios.

- Servicios y Delegaciones que han contestado la totalidad de las solicitudes de informe formuladas:

- Alcaldía
- Oficina de Atención a la Discapacidad
- Secretaria General
- Delegación de Comunicación y Relación con los Medios.
- Ciudad Inteligente.
- Delegación de Innovación, Tecnología, Agenda Digital.
- Igualdad.
- Atención Especializada.
- Delegación de Servicios Sociales.
- Mayores.
- Servicios Sociales.
- Acción Cultural.
- Patrimonio Histórico y Artístico.
- Delegación de Deportes.
- Delegación de Educación..
- Educación
- Delegación de Fallas.
- Delegación de Fiestas y Tradiciones.
- Fiestas y Tradiciones.
- Sanidad y Consumo.
- Gestión de Emisiones y Recaudación GER.
- Gestión Tributaria Específica-Actividades E.
- Gestión Tributaria Específica-Catastral.
- Gestión Tributaria Integral GTI.
- Inspección de Tributos y Rentas
- Tesorería.
- Sociedad de la Información, Transparencia.
- Delegación de Ocupación, Formación y Emprensimiento..
- AUMSA.
- Emivasa.
- EMT.
- O. A. Fundación Deportiva Municipal.
- O. A. Junta Central Fallera.
- O. A. Parques y Jardines.
- Parques y Jardines.
- Contratación.
- .Delegación de Contratación.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

- Central del Procedimiento Sancionador.
- Descentralización y Participación Ciudadana.
- Patrimonio.
- Acceso al Empleo Público y Carrera Profesional.
- Gestión Económica del Área de Ocupación Pública.
- Personal.
- Salud Laboral
- Concejalía Responsabilidad Patrimonial.
- Responsabilidad Patrimonial.
- Delegación de Servicios Centrales Técnicos.
- Ciclo Integral del Agua.
- Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos.
- Limpieza y Recogida de Residuos.
- Mejora Climática.
- Comercio y Mercados.
- Delegación de Espacio Público.
- Ocupación del Dominio Público.
- Movilidad.
- Policía Local.
- Bomberos, Prevención, Intervención de Emergencias.
- Delegación de Prevención y Extinción de Incendios.
- Obras y Mantenimiento de Infraestructuras.
- Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades.
- Licencias de Actividades.
- Licencias Urbanísticas.
- Delegación de Planificación y Gestión Urbana.
- Disciplina Urbanística.
- Gestión de Centro Histórico.
- Planeamiento.
- Proyectos Urbanos.
- Delegación de Vivienda
- Vivienda.

Servicios que han contestado entre el 90 y el 99% de las solicitudes de informe:

- Registro y Población (95% de 21 solicitudes de informe).
- Arquitectura y Serv. Centrales Técnicos (93% de 14 solicitudes de informe).



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

8. Tabla de peticiones por tema.

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

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

TEMA	Nº peticiones 2024	Nº peticiones 2025
Servicios de Limpieza en la Vía Pública	2.222	2.160
Servicios Prestados en la Vía Pública	2.077	2.135
Vía pública reparación de deficiencias	1.773	1.806
Discrepancias con actuaciones municipales	1.205	1.414
Sugerencias para la mejora de la Ciudad	1.549	1.312
Servicios de Jardinería	1.251	1.112
Señalización Viaria	940	939
Contaminación Acústica	833	840
Tramitación Administrativa	725	516
Atención Personal Municipal	708	511

Los 10 primeros temas que destacamos con mayor número de peticiones coinciden con los del año 2024, aunque no en el mismo orden.

A efectos estadísticos la variación más relevante en los datos referidos al TEMA de las peticiones presentadas son las que se refieren al de “Tramitación Administrativa” con 209 quejas más, “Atención Personal” con 197 quejas más respecto a 2024 y “Discrepancias con Actuaciones Municipales” con 209 quejas más.

En cuanto al tema de “Organismos Autónomos”, tal y como se informó, deja de utilizarse como Tema, pudiendo consultarse las peticiones enviadas a las diferentes entidades del sector público en las Tablas relativas a los envíos a Servicios (Tablas 5, 6 y 7)



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

9. Tabla de peticiones por tema y subtema.

Se ha efectuado una desagregación por subtemas para tener un mejor análisis de los aspectos respecto a los cuales la población efectúa reclamaciones o sugerencias.

Los subtemas que más han preocupado a la ciudadanía durante este periodo han sido:

SUBTEMAS	Nº. De peticiones 2022	Nº. De peticiones 2023	Nº. De peticiones 2024	Nº. De peticiones 2025
Mayor actuación por parte de Policía Local	1.487	1321	1.268	1.167
Parques y jardines deficiencias	1.143	1063	940	822
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondientes	510	568	676	813
Deficiente limpieza en la vía pública	924	909	805	755
Bache en calzada	813	720	628	718
Tardanza en resolución de expedientes	263	429	401	615
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	452	439	597	538
Contenedores cambio de ubicación	393	332	376	407
Plagas	416	343	299	403
Indigentes	145	184	341	399
Actividades molestias y denuncias	375	313	240	377
Alcantarillado	384	364	339	362
Sugerencias para la mejora de la circulación	157	244	366	346
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	318	266	348	343
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (colegios-cementerio-etc)	60	103	191	330



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

En cuanto a los SUBTEMAS, de las peticiones presentadas en el año 2025, respecto al año anterior, coinciden mayoritariamente, aunque no en el mismo orden. Las principales diferencias con respecto a 2022 son el aumento de las quejas referidas al “Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (colegios-cementerio-etc)” (+450% respecto a 2022), los “Indigentes” (+175%) y las “Tardanza en resolución de expedientes” (+134%).

10. Tabla de peticiones por distrito.

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

Distritos que más sugerencias o reclamaciones han recibido en el periodo:

DISTRITO	Nº peticiones 2024	Nº peticiones 2025
Quatre Carreres	1.128	1.296
Extramurs	910	1.070
Poblats Marítims	1.002	1.013
Patraix	719	901
Ciutat Vella	744	744
Camins al Grau	884	673

En cuanto a los DISTRITOS, de las peticiones presentadas en el año 2025, respecto al año anterior, coinciden los distritos con mayor número de peticiones, aunque no en el mismo orden como puede apreciarse en la tabla.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Barrios que más sugerencias o reclamaciones han recibido durante el periodo:

BARRIO	Nº peticiones 2024	Nº peticiones 2025
Malilla (Quatre Carreres)	396	466
Benicalap (Benicalap)	406	433
La Malva-rosa (Poblats Marítims)	357	409
Russafa (L'Eixample)	383	361
La Petxina (Extramurs)	287	361
Arrancapins (Extramurs)	416	360
Patraix (Patriax)	322	335
Safranar (Patraix)	160	322
Nou Moles (L'Olivereta)	264	300

En cuanto a los BARRIOS, de las peticiones presentadas en el año 2025, hay un aumento del 101% de las quejas del barrio de Safranar (Patraix). Gran parte de este aumento se corresponde con quejas sobre el CEIP Eliseo Vidal referidas a las temperaturas de más de 30º dentro del aula, el deterioro y rotura de la valla y ratas en el entorno del colegio.

11. Tabla de Incidencias de vía Pública WEB y APPVALÈNCIA.

Se adjunta tabla de Incidencias en Vía Pública, comunicadas por los ciudadanos a través de la Web y APPValència correspondientes al período del 1/01/2025 a 31/12/2025.

Fechas: 01/01/2025 - 31/12/2025

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Registradas por:													
APP	1.300	1.297	1.495	1.385	1.673	1.814	1.896	1.445	2.180	2.211	1.596	1.539	19.831
WEB	2.006	1.852	1.763	2.343	1.790	2.433	3.876	3.364	3.885	3.158	2.817	2.857	32.144
Dirigidas a:													
Ser. Jardineria - Desde APP	155	178	167	236	329	320	287	241	371	325	221	159	2.989
Ser. Jardineria - Res.APP	110	124	125	161	219	202	182	150	213	173	146	86	1.891
Ser. Jardineria - Desde Web	70	68	69	76	120	112	150	87	146	145	105	73	1.221
Ser. Jardineria - Res.Web	54	55	55	62	89	79	109	58	96	93	74	45	869
Ser. Movilidad - Desde APP	103	100	88	114	116	93	97	76	121	137	129	126	1.300
Ser. Movilidad - Res.APP	86	64	58	72	58	35	45	30	71	81	82	72	754
Ser. Movilidad - Desde Web	70	25	25	26	31	37	30	29	32	61	40	28	434
Ser. Movilidad - Res.Web	52	18	15	10	19	19	15	18	17	14	18	13	228
Ser. Sanidad - Desde APP	20	29	71	50	82	129	107	60	62	73	35	37	755
Ser. Sanidad - Res.APP	20	29	71	50	81	129	107	60	62	73	34	37	753
Ser. Sanidad - Desde Web	6	17	22	38	40	69	63	43	31	52	10	1	392
Ser. Sanidad - Res.Web	6	17	22	38	40	69	63	43	31	52	10	1	392
Of.B. Animal - Desde APP	9	5	9	17	43	24	32	27	32	31	24	17	270
Of.B. Animal - Res.APP	1	3	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	7
Of.B. Animal - Desde Web	2	4	7	2	11	8	15	9	12	10	7	11	98
Of.B. Animal - Res.Web	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Ser. Alumbrado - Desde APP	189	137	146	114	104	117	117	118	177	395	234	299	2.147
Ser. Alumbrado - Res.APP	131	91	91	65	54	58	69	59	80	204	137	166	1.205
Ser. Alumbrado - Desde Web	75	82	81	45	38	27	50	46	85	205	83	103	920
Ser. Alumbrado - Res.Web	63	51	53	22	23	11	30	17	42	105	32	64	513
Ser. Limpieza - Desde APP	439	482	572	492	557	687	792	598	857	719	509	526	7.230
Ser. Limpieza - Res.APP	316	341	414	334	364	461	588	426	568	436	289	316	4.853
Ser. Limpieza - Desde Web	1.756	1.634	1.534	2.122	1.517	2.148	3.542	3.133	3.547	2.654	2.551	2.617	28.755
Ser. Limpieza - Res.Web	1.251	1.150	1.067	1.519	1.107	1.549	2.627	2.254	2.579	1.909	1.822	1.787	20.621
C.I.A. - Desde APP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.I.A. - Res.APP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.I.A. - Desde Web	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.I.A. - Res.Web	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Por email - Desde APP	352	346	407	336	412	421	442	314	529	495	418	364	4.836
Por email - Desde Web	27	22	25	34	33	32	26	17	32	31	21	24	324
Teléfono 010 - Desde APP	33	20	35	26	30	23	22	11	31	36	26	11	304
Teléfono 010 - Res.APP	6	5	14	9	4	1	11	4	5	9	6	-	74
Teléfono 010 - Desde Web	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Teléfono 010 - Res.Web	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros - Desde APP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros - Res.APP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros - Desde Web	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros - Res.Web	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tipos													
Recogida de enseres - Desde APP	-	-	-	-	1	1	-	1	-	1	2	1	7
Recogida de enseres - Res.APP	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1	3
Recogida de enseres - Desde Web	1.634	1.486	1.399	1.979	1.391	1.986	3.310	2.961	3.290	2.458	2.457	2.520	26.871
Recogida de enseres - Res.Web	1.157	1.047	964	1.441	1.020	1.439	2.466	2.135	2.424	1.801	1.762	1.731	19.387
Total	3.306	3.149	3.258	3.728	3.463	4.247	5.772	4.809	6.065	5.369	4.413	4.396	51.975
Resueltas	2.096	1.949	1.988	2.343	2.058	2.613	3.846	3.119	3.764	3.149	2.650	2.587	32.162