



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME ANUAL 2025

De la Comissió Permanent
Especial de Suggeriments i
Reclamacions



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



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

**SERVICI DE SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I
SIMPLIFICACIÓ DE PROCEDIMIENTS**

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

INFORME ANUAL 2025

ÍNDEX:

1	INTRODUCCIÓ.
2	INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONS.
3	ANÀLISI DELS CONTINGUTS INCLOSOS EN LES TAULES DE L'INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONS.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

1. INTRODUCCIÓ.

D'acord amb les competències assignades a l'Oficina de suggeriments, queixes i reclamacions i relacions amb el Defensor del Pueblo i el Síndic de Greuges (d'ara en avant Oficina) i de conformitat amb les previsions de l'article 103 del Reglament Orgànic del Ple, s'elabora el següent informe anual del qual haurà de donar-se compte a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, i posteriorment elevar-se al Ple de l'Ajuntament perquè en prengueu coneixement.

En l'informe s'analitzen les dades relatives a l'any 2025. Enguany ha augmentat el nombre de peticions dirigides a l'Oficina, passant el total de les mateixes de 14.297 a la xifra de 14.374, la qual cosa implica un xicotet increment del 0,54%. Este augment ve motivat en gran part per l'augment de les queixes presentades per la ciutadania (28,05%).

En correlació, pel que fa al canal d'entrada, augmenten un 24,19%, les presentades per Seu Electrònica.

Amb l'objectiu d'oferir la màxima informació sobre les reclamacions i suggeriments rebuts i tramitats en l'Oficina, i continuant amb les millores introduïdes en informes anteriors, s'ha elaborat documentació addicional al present informe. S'han realitzat gràfics que ofereixen la informació d'una manera més visual, i s'extrauen de les reclamacions i suggeriments, per tipus de sol·licitud, canal d'entrada, temàtica, barris i districtes. Addicionalment, s'inclou un document "pdf" amb una relació de totes les peticions rebudes amb la informació sobre el tema, subtema, barri i districte. A més, i com es realitza en els informes mensuals, amb l'objectiu que la informació puga ser reutilitzada, s'elabora la informació en format CSV, amb tota la informació relativa al període que permet treballar amb documentació reutilitzable. Tota esta informació es publica en el portal de dades obertes (www.valencia.es/dadesobertes) juntament amb l'informe del període (www.valencia.es/val/ajuntament/planificacio-i-control) perquè els ciutadans puguin accedir a ella.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

S'incorpora a l'informe anual les incidències de via pública WEB i APPValència, ja que el 3 de maig de 2021 es va acordar per la Comissió Permanent Especial de Suggestiments, Queixes i Reclamacions: *"Que s'incloga en els informes mensuals de la Comissió permanent de Suggestiments i Reclamacions les dades arreplegades per la AppValència, incrementant d'esta manera els canals de proveïment de dades del citat informe i fent que els resultats del mateix siguen més pròxims a la realitat de la ciutat"*.

S'incorporen al present expediente un "Llistat de Peticions" on es contenen totes les rebudes en el període de manera desglossada i una "Relació de Suggestiments i Recomanacions" rebudes del Defensor del Pueblo i del Síndic de Greuges al llarg de l'any 2025 (Annex I).

2. ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

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

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	3.100	2.421	28,05%
Suggestiment	10.525	11.142	-5,54%
Síndic	672	617	8,91%
Defensor	51	61	-16,39%
Altres	26	56	-53,57%
Total:	14.374	14.297	0,5%

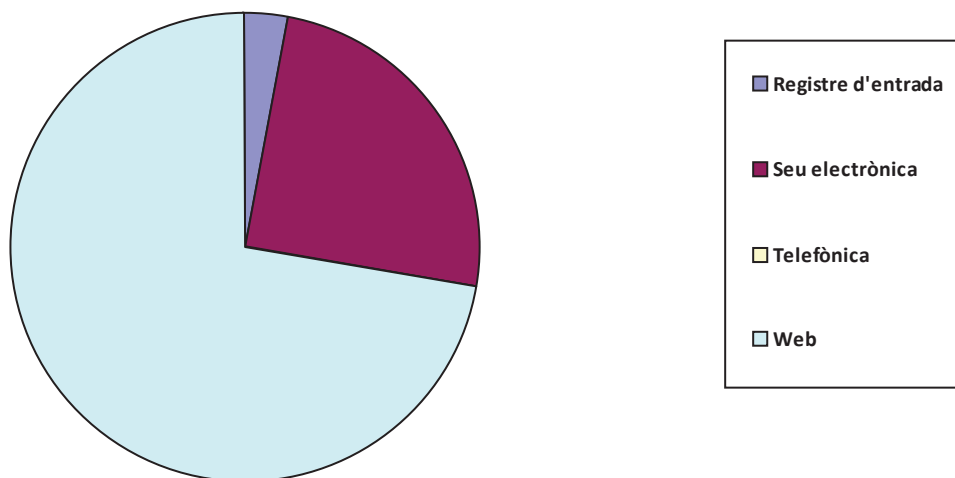
Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	277	223	24,22%
Recomanació/Suggestiment	135	149	-9,40%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	260	245	6,12%
Defensor			
Inici	21	21	0,00%
Recomanació/Suggestiment	0	3	-100,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	30	37	-18,92%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	453	479	-5,43%
Seu electrònica	3.537	2.848	24,19%
Telefònica	6	30	-80,00%
Web	10.378	10.940	-5,14%
Total:	14.374	14.297	,5%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del periode per mesos

Gener	1.056
Febrer	1.161
Març	1.193
Abril	920
Maig	827
Juny	1.632
Juliol	1.355
Agost	883
Setembre	1.713
Octubre	1.495
Novembre	1.172
Desembre	967

4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

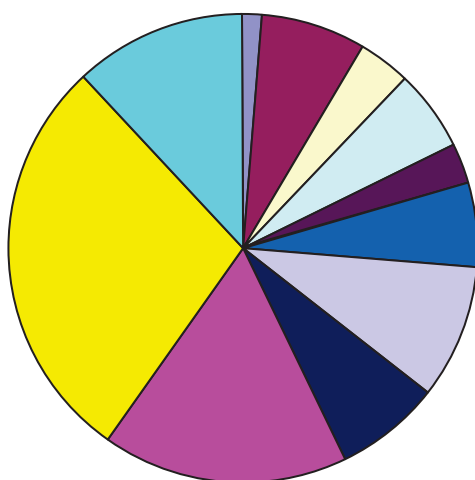
	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Gener	1.109	1053	56	55 (98,2%)
Febrer	1.306	1254	52	52 (100,0%)
Març	1.292	1249	43	43 (100,0%)

Abril	1.185	1130	55	55 (100,0%,
Maig	854	802	52	52 (100,0%,
Juny	1.540	1482	58	58 (100,0%,
Juliol	1.466	1407	59	58 (98,3%)
Agost	1.253	1210	43	43 (100,0%,
Setembre	2.090	2019	71	71 (100,0%,
Octubre	2.076	2022	54	54 (100,0%,
Novembre	1.667	1601	66	66 (100,0%,
Desembre	1.362	1317	45	45 (100,0%,

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	230	215	15	15 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL	1.261	1078	183	183 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	589	568	21	21 (100,0%)
FAMÍLIA I TRADICIONS	971	958	13	13 (100,0%)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA	477	437	40	39 (97,5%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA	24	22	2	2 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	987	968	19	19 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	1.565	1556	9	9 (100,0%)
RECURSOS HUMANS I TÈCNICS, PATRIMONI, PARTICIPACIÓ I PE	1.230	1128	102	101 (99,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	2.937	2888	49	49 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT	4.874	4806	68	68 (100,0%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES	2.055	1922	133	133 (100,0%)
Total d'Enviaments	17.200	16546	654	652 (99,7%)

Distribució per Àrees



ALCALDIA
BENESTAR SOCIAL
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES
FAMÍLIA I TRADICIONS
HISENDA, TRANSPARÈNCIA
OCUPACIÓ, FORMACIÓ I EMPRENEDORIA
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 L·LICÈNCIES

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	164	154	10	10 (100,0%)
COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS	14	12	2	2 (100,0%)

GRANS PROJECTES	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	40	37	3	3 (100,0%)
TURISME	11	11	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT	18	16	2	2 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS I MAJORS	1.243	1062	181	81 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	256	250	6	6 (100,0%)
EDUCACIÓ	278	272	6	6 (100,0%)
ESPORTS	25	24	1	1 (100,0%)
FALLAS	30	22	8	8 (100,0%)
FAMÍLIA I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	15	15	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS	267	257	10	10 (100,0%)
SANITAT I CONSUM	689	686	3	3 (100,0%)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	125	116	9	9 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ, DEFENSA DE LA C	352	321	31	30 (96,8%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
OCUPACIÓ, FORMACIÓ I EMPRENEDURIA	24	22	2	2 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	987	968	19	19 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
AGRICULTURA	16	16	0	0 (-)
DEVESA-ALBUFERA	25	25	0	0 (-)
PARCS I JARDINS	1.432	1423	9	9 (100,0%)
PLATGES	92	92	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS I TÈCNICS, PATRIMONI, PARTICIPA				
CONTRACTACIÓ	10	6	4	4 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIU	55	49	6	6 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, ACCIÓ VEÏNAL I PEDANIES	115	107	8	8 (100,0%)

PATRIMONI	53	50	3	3 (100,0%)
RECURSOS HUMANS	217	161	56	56 (100,0%)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	29	23	6	6 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	751	732	19	18 (94,7%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	24	24	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	461	459	2	2 (100,0%)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	91	87	4	4 (100,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	2.361	2318	43	43 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS	54	51	3	3 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC	125	123	2	2 (100,0%)
MOBILITAT	1.698	1680	18	18 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	2.943	2903	40	40 (100,0%)
PREVENCIÓ, EXTINCIÓ D'INCENDIS I PROTECCIÓ C	54	49	5	5 (100,0%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	1.235	1229	6	6 (100,0%)
HABITATGE	91	77	14	14 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	538	442	96	96 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	191	174	17	17 (100,0%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA	125	119	6	6 (100,0%)
OFICINA D'ATENCIÓ A LA DISCAPACITAT	30	27	3	3 (100,0%)
PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS	2	2	0	0 (-)
PROTOCOL	6	6	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL ADM. MPAL.	1	0	1	1 (100,0%)
COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS				
COMUNICACIÓ	8	8	0	0 (-)
REG. COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJAN	6	4	2	2 (100,0%)

GRANS PROJECTES				
PROJECTES SINGULARS	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
CIUTAT INTEL·LIGENT	5	4	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓ	5	5	0	0 (-)
PROJECTES EUROPEUS	1	1	0	0 (-)
REG. INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I	9	7	2	2 (100,0%)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	20	20	0	0 (-)
TURISME				
REG. TURISME	1	1	0	0 (-)
TURISME	10	10	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	230	215	15	15 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT				
IGUALTAT	16	14	2	2 (100,0%)
REG. IGUALTAT	2	2	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS I MAJORS				
ADDICCIONS	6	6	0	0 (-)
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	523	495	28	28 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	8	8	0	0 (-)
MAJORS	54	50	4	4 (100,0%)
REG. SERVICIS SOCIALS I MAJORS	176	165	11	11 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS	476	338	138	38 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	1.261	1078	183	83 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ACCIÓ CULTURAL	132	131	1	1 (100,0%)
NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	28	28	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	68	63	5	5 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	20	20	0	0 (-)
REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS C	8	8	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	268	263	5	5 (100,0%)
REG. EDUCACIÓ	10	9	1	1 (100,0%)
ESPORTS				

ESPORTS	15	15	0	0 (-)
REG. ESPORTS	10	9	1	1 (100,0%)
FALLAS				
REG. FALLES	30	22	8	8 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	589	568	21	21 (100,0%)
FAMÍLIA I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA				
JOVENTUT I INFÀNCIA	15	15	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	258	249	9	9 (100,0%)
REG. FESTES I TRADICIONS	9	8	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM				
SANITAT I CONSUM	689	686	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	971	958	13	13 (100,0%)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA				
HISENDA I PRESSUPOSTOS				
COORDINACIÓ TRIBUTÀRIA	5	5	0	0 (-)
ECONÓMICOPRESSUPOSTARI	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	24	23	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	25	23	2	2 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	18	16	2	2 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	32	32	0	0 (-)
INSPECCIÓ DE TRIBUTS I RENDES	2	1	1	1 (100,0%)
REG. HISENDA I PRESSUPOSTOS	3	3	0	0 (-)
TRESORERIA	15	12	3	3 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ, DEFENSA DE LA CIUTA				
REG. TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ, DEFENSA DE	29	29	0	0 (-)
REGISTRE I POBLACIÓ	274	253	21	20 (95,2%)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	49	39	10	10 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	477	437	40	39 (97,5%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
OCUPACIÓ, FORMACIÓ I EMPRENEDURIA				
EMPRENEDORIA	4	4	0	0 (-)
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	12	12	0	0 (-)
REG. OCUPACIÓ, FORMACIÓ I EMPRENEDORIA ...	8	6	2	2 (100,0%)

	Subtotal d'Àrea	24	22	2	2 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA					
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 (-)	
FUNDACIÓ VALENCIA ACTIVA DEL PACTE PER L'OC	1	1	0	0 (-)	
O.A. CONSELL AGRARI	6	6	0	0 (-)	
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	310	302	8	8 (100,0%)	
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	34	33	1	1 (100,0%)	
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	271	268	3	3 (100,0%)	
O.A. UNIVERSITAT POPULAR	44	44	0	0 (-)	
O.A.M. PALAU DE LA MÚSICA	4	4	0	0 (-)	
	Subtotal d'Àrea	987	968	19	19 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
AGRICULTURA					
AGRICULTURA	16	16	0	0 (-)	
DEVESA-ALBUFERA					
DEVESA-ALBUFERA	25	25	0	0 (-)	
PARCS I JARDINS					
PARCS I JARDINS	1.428	1419	9	9 (100,0%)	
REG. PARCS I JARDINS	4	4	0	0 (-)	
PLATGES					
PLATGES	92	92	0	0 (-)	
	Subtotal d'Àrea	1.565	1556	9	9 (100,0%)
RECURSOS HUMANS I TÈCNICS, PATRIMONI, PARTICIPACIÓ					
CONTRACTACIÓ					
CONTRACTACIÓ	1	0	1	1 (100,0%)	
REG. CONTRACTACIÓ	9	6	3	3 (100,0%)	
CONTROL ADMINISTRATIU					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	49	43	6	6 (100,0%)	
REG. CONTROL ADMINISTRATIU	6	6	0	0 (-)	
PARTICIPACIÓ, ACCIÓ VEÏNAL I PEDANIES					

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	99	91	8	8 (100,0%)
PEDANIES	16	16	0	0 (-)
PATRIMONI				
PATRIMONI	49	46	3	3 (100,0%)
REG. PATRIMONI	4	4	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS				
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PROFES	75	44	31	31 (100,0%)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLICA	31	21	10	10 (100,0%)
PERSONAL	38	25	13	13 (100,0%)
REG. PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEINAL	5	5	0	0 (-)
REG. RECURSOS HUMANS	64	64	0	0 (-)
SALUT LABORAL	4	2	2	2 (100,0%)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL				
REG. RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	3	2	1	1 (100,0%)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	26	21	5	5 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	727	712	15	14 (93,3%)
INFRAESTRUCTURES ELÈCTRIQUES I ENLLUMENAT	1	1	0	0 (-)
REG. SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	23	19	4	4 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	1.230	1128	102	101 (99,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	24	24	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	459	457	2	2 (100,0%)
REG. CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	2	2	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTICA				
MILLORA CLIMÀTICA	88	84	4	4 (100,0%)
REG. MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA	3	3	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	2.339	2298	41	41 (100,0%)
REG. NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	22	20	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	2.937	2888	49	49 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				

COMERÇ I MERCATS				
COMERÇ I MERCATS	51	48	3	3 (100,0%)
REG. COMERÇ I MERCATS	3	3	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	121	120	1	1 (100,0%)
REG. ESPAI PÚBLIC	4	3	1	1 (100,0%)
MOBILITAT				
MOBILITAT	1.687	1669	18	18 (100,0%)
REG. MOBILITAT	11	11	0	0 (-)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	2.925	2885	40	40 (100,0%)
REG. POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	18	18	0	0 (-)
PREVENCIÓ, EXTINCIÓ D'INCENDIS I PROTECCIÓ CIVIL				
BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMERGÈN	49	46	3	3 (100,0%)
REG. PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	5	3	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	4.874	4806	68	68 (100,0%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR				
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	1.231	1225	6	6 (100,0%)
REG. GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAES	4	4	0	0 (-)
HABITATGE				
HABITATGE	69	58	11	11 (100,0%)
REG. HABITATGE	22	19	3	3 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS				
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	202	152	50	50 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	245	202	43	43 (100,0%)
REG. LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	91	88	3	3 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC	12	12	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	67	60	7	7 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	11	9	2	2 (100,0%)
GESTIÓ URBANÍSTICA	3	3	0	0 (-)
PLANEJAMENT	29	27	2	2 (100,0%)
PROJECTES URBANS	38	36	2	2 (100,0%)
REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	31	27	4	4 (100,0%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

	<u>Contestats</u>			<u>No Contestats</u>	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
ALCALDIA	4	2	0	0	0
OFICINA D'ATENCIÓ A LA DISCAPACITAT	2	1	0	0	0
SECRETARIA GENERAL ADM. MPAL.	1	0	0	0	0
REG. COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MI	0	2	0	0	0
CIUTAT INTEL·LIGENT	1	0	0	0	0
REG. INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGI	0	1	1	0	0
BENESTAR SOCIAL					
IGUALTAT	2	0	0	0	0
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	14	10	4	0	0
MAJORS	2	1	1	0	0
REG. SERVICIS SOCIALS I MAJORS	1	8	2	0	0
SERVICIS SOCIALS	107	24	7	0	0
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES					
ACCIÓ CULTURAL	1	0	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	2	3	0	0	0
EDUCACIÓ	4	0	1	0	0
REG. EDUCACIÓ	0	0	1	0	0
REG. ESPORTS	1	0	0	0	0
REG. FALLES	2	4	2	0	0
FAMÍLIA I TRADICIONS					
FESTES I TRADICIONS	0	0	9	0	0
REG. FESTES I TRADICIONS	0	1	0	0	0
SANITAT I CONSUM	2	0	1	0	0
HISENDA, TRANSPARÈNCIA					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	1	0	0	0	0
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS	1	0	1	0	0

GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	2	0	0	0	0
INSPECCIÓ DE TRIBUTS I RENDES	1	0	0	0	0
TRESORERIA	2	1	0	0	0
REGISTRE I POBLACIÓ	2	8	10	0	1
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈN	4	5	1	0	0
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA					
REG. OCUPACIÓ, FORMACIÓ I EMPRENEDOR	0	0	2	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
AUMSA	0	0	2	0	0
EMIVASA	0	1	0	0	0
EMT	1	2	1	0	0
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	2	3	3	0	0
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	0	1	0	0	0
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBAN	0	1	2	0	0
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
PARCS I JARDINS	8	0	1	0	0
RECURSOS HUMANS I TÈCNICS, PATRIMONI, PARTIC					
CONTRACTACIÓ	1	0	0	0	0
REG. CONTRACTACIÓ	0	1	2	0	0
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	5	1	0	0	0
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	3	4	0	0
PATRIMONI	1	2	0	0	0
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I 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
SALUT LABORAL	2	0	0	0	0
REG. RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	4	1	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	4	3	7	0	1
REG. SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	1	0	3	0	0
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					

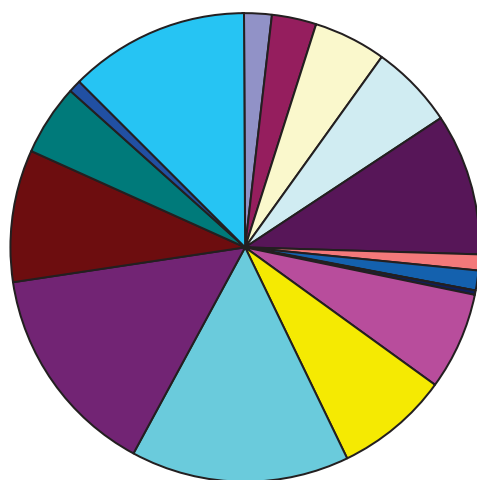
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	0	1	1	0	0
MILLORA CLIMÀTICA	1	2	1	0	0
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	14	7	20	0	0
REG. NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	0	1	1	0	0
SEGURETAT I MOBILITAT					
COMERÇ I MERCATS	1	1	1	0	0
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	1	0	0	0	0
REG. ESPAI PÚBLIC	0	1	0	0	0
MOBILITAT	7	5	6	0	0
POLICIA LOCAL	7	13	20	0	0
BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMER	2	0	1	0	0
REG. PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	0	1	1	0	0
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES					
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	1	2	3	0	0
HABITATGE	8	2	1	0	0
REG. HABITATGE	0	0	3	0	0
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	20	11	19	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	31	8	4	0	0
REG. LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITAT	0	0	3	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	6	0	0	0
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	2	0	0	0	0
PLANEJAMENT	2	0	0	0	0
PROJECTES URBANS	2	0	0	0	0
REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	0	0	4	0	0
Total d'Enviaments	314	168	170	0	2

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

8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	262	338	-22,49%
Altres	448	428	4,67%
Atenció Personal Municipal	708	511	38,55%
Contaminació acústica	840	833	,84%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	1.414	1.205	17,34%
Distint àmbit competencial	144	155	-7,10%
Esdeveniments	205	253	-18,97%
Organismes autònoms	5	77	-93,51%
Política lingüística	60	54	11,11%
Senyalització viària	939	940	-,11%
Servicis de jardineria	1.112	1.251	-11,11%
Servicis de neteja en la via pública	2.160	2.222	-2,79%
Servicis prestats en via pública	2.135	2.077	2,79%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	1.312	1.549	-15,30%
Tramitació administrativa	725	516	40,50%
Tributació municipal i sancions	98	115	-14,78%
Via pública reparació de deficiències	1.806	1.773	1,86%

Distribució temàtica



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

9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	207
Felicitacions per organització d'esdeveniments	6
Personal municipal	49

Altres

Altres	118
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	330

Atenció Personal Municipal

Altres	96
Atenció en biblioteques	53
Atenció personal de Servicis Socials	138
Atenció personal en Universitat Popular	3
Centres educatius	36
Centres esportius	11
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	102
Gestió tributària	4
Informació i Registre	87
Museus	1
Padró	177

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	377
Aire condicionat particulars	6
Avions	32
Botellot	31
Casals fallers	33
Entre particulars veïnals	40
Esdeveniments públics	39
Molèsties servicis de neteja	81
Obres privades	21

Per Obres municipals	28
Taules i cadires	15
Trànsit de vehicles	137

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	12
Biblioteques	55
Compliment d'ordenances	66
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	813
Disconformitat amb projectes urbanístics	60
Horaris atenció al públic	12
Museus incidències	1
Obres municipals	47
Obres no municipals	68
Ocupació - demandes	4
Oposicions	9
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	125
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	79
Servicis Socials	33
Subvencions o ajudes	29
Xec Escolar	1

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	138
Civil o penal	6

Esdeveniments

Carreres populars	12
Concerts	9
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	30
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	26
Falles	128

Organismes autònoms

EMT-incidències	2
-----------------------	---

Fundació Esportiva Municipal	1
Universitat Popular	2
<u>Política lingüística</u>	
Castellà	17
Valencià	43
<u>Senyalització viària</u>	
Bol·lards i portatestos	231
Carril bici	92
Estacions Valenbisi	4
Semàfors	110
Senyalització horitzontal	239
Senyalització vertical	177
Zona blava	11
Zona taronja	75
<u>Servicis de jardineria</u>	
Parcs i jardins deficiències	822
Poda d'arbres	290
<u>Servicis de neteja en la via pública</u>	
Arreplegada d'objectes en la via pública	129
Contenidors canvi ubicació	407
Contenidors deficient estat	137
Deficient neteja en la via pública	755
Excrements animals domèstics	88
Reciclatge de residus	24
Solars i edificis en deficient estat de neteja	234
Suggeriments per a la neteja en la via pública	216
Vehicles abandonats	170
<u>Servicis prestats en via pública</u>	
Autorització de taules i cadires	26
Gorretes	49
Indigents	399

Major actuació per part de Policia Local	1.167
Mesures contra excrements animals domèstics	22
Plagues	403
Platges incidències	53
Valenbisi	16

Suggestiments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	172
Ciclistes molèsties	24
Demanda de parcs i jardins	90
Desperfectes en patrimoni històric	32
Lavabos públics	25
Pàgina web	17
Seu electrònica	10
Suggestiments concerts teatres falles etc	4
Suggestiments indeterminats	40
Suggestiments per a la millora de la circulació	346
Suggestiments per a la millora de la ciutat de València	538
Suggestiments sobre denominació de carrers	14

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	110
Tardança en resolució d'expedients	615

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	11
Infraccions urbanístiques	1
Multes	37
Tributs IAE	1
Tributs IBI	25
Tributs IVTM	23

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	362
Clot en calçada	718

Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	343
Enllumenat	288
Fonts ornamentals	14
Supressió de barreres arquitectòniques	81

10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació 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. Pobles 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 Dependències Municipals	1.212	1.147	5,67%
No hi consta districte	1.798	2.013	-10,68%

11. Peticions per barri

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 hi consta barri	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. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	186
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar	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 Dependències Municipals

En Dependències Municipals 1.212

No hi consta districte

No hi consta barri 1.798



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

3.- ANÀLISI DELS CONTINGUTS INCLOSOS EN LES TAULES DE L'INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONS.

1. Graella de peticions segons tipus.

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

a) **Queixa o reclamació:** posada en coneixement de l'Administració municipal de les deficiències o funcionament incorrecte d'un servei municipal i que tinguen per objecte la correcció. Es presenten per Registre d'Entrada (presencialment o a través de la seu electrònica) i cada una d'elles pot contindre tantes peticions com temes incloga, per exemple, si presenta una instància en la qual es queixa del mal estat de la vorera i de la falta de neteja del carrer, es comptabilitzen com dos peticions.

b) **Suggeriments:** qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un servei de competència municipal. Es presenten per Registre d'entrada i, fonamentalment, a través del formulari de suggeriments de la web municipal, que no requereix de certificat digital per a la seua presentació. Igual que les queixes, cada una d'elles pot contindre tantes peticions com temes incloga.

c) Escrits rebuts del Defensor **del Pueblo** (resolucions d'inici de queixa, recomanacions, uns altres)

d) Escrits rebuts del Síndic **de Greuges** (resolucions d'inici de queixa, recomanacions, uns altres)

e) **Unes altres.** Normalment són agraïments.

Comparativa amb l'exercici anterior

L'informe anual anterior es va efectuar respecte al període 01/01/2024 al 31/12/2024.

TIPUS	ANY 2024	ANY 2025	Variació Interanual 2024- 2025
QUEIXA	2.421	3.100	28,05%
SUGGERIMENT	11.142	10.525	-5,54%
SÍNDIC	617	672	8,91%
DEFENSOR	61	51	-16,39%
ALTRES	56	26	-53,57%
TOTAL	14.297	14.374	0,54%



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Respecte a l'any anterior, s'experimenta un xicotet increment del 0,54% .
Principalement obeïx a l'augment en el nombre de queixes (+28,05%).

Respecte al descens en el nombre de suggeriments, s'explica per un problema en la web municipal. Durant el mes d'abril i maig es va apreciar una caiguda dels suggeriments via web. Es va comprovar que efectivament la web no permetia amb normalitat l'entrada de suggeriments i després d'analitzar el tema, el Servei de Tecnologies de la Informació i la Comunicació va informar que s'havia fet 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. i això va suposar que l'entrada de comunicacions dels ciutadans va ser irregular.

Quant a les queixes presentadas pel Síndic de Greuges ha augmentat un 24,22%.

2. Graella de peticions segons canal d'entrada.

Hi ha quatre possibles canals d'entrada dels escrits:

a) Registre d'entrada: per este pot entrar qualsevol de les peticions de l'apartat anterior (reclamacions, suggeriments, queixes del Defensor del Pueblo, queixes del Síndic de Greuges i altres)

b) Seu electrònica (amb certificat digital): per esta també pot entrar qualsevol de les peticions assenyalades en l'apartat a).

c) Telefónica: 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 l'interessat a la utilització dels dos canals anteriors, ja que requerixen acreditació i firma.

d) Web (sense certificat digital): per este canal poden entrar suggeriments.



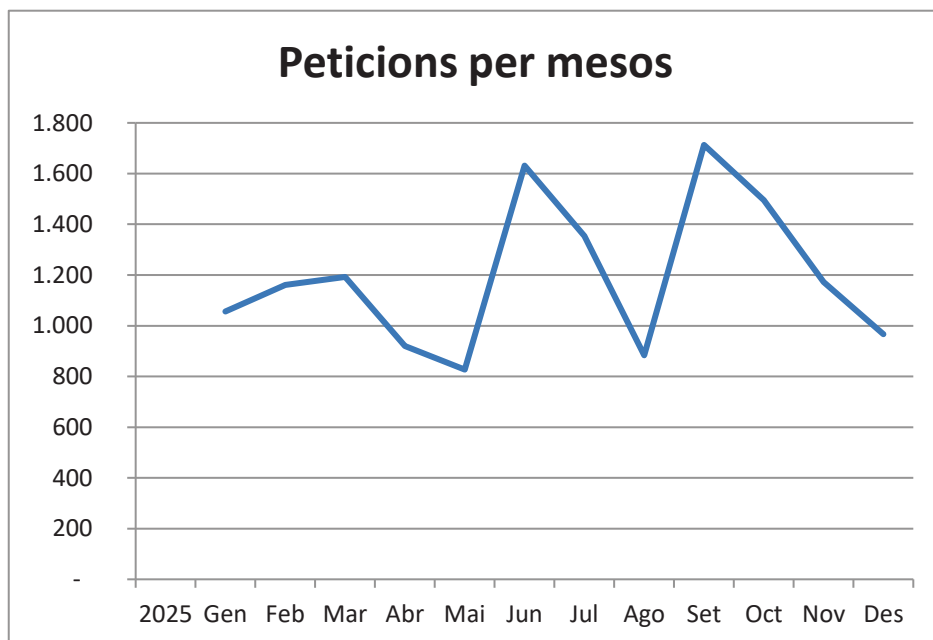
AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Comparativa amb l'exercici anterior

TIPUS	ANY 2024	ANY 2025
REGISTRE ENTRADA	479	453
SEU ELECTRÒNICA	2.848	3.537
TELEFÒNICA	30	6
WEB	10.940	10.378
TOTAL	14.297	14.374

És destacable l'increment, respecte a l'any anterior, de les peticions rebudes per Seu Electrònica (+24,19%), conseqüència de la major utilització per part de la ciutadania dels certificats electrònics de firma digital. Les entrades a través del formulari de suggeriments de la web continuen sent les més nombroses constituint el 72% de les peticions en 2025.

3. Graella de peticions del període per mesos.



En el gràfic s'aprecia el problema de la web comentat en el punt anterior, que va afectar els mesos d'abril i maig. D'altra banda, s'aprecia el descens d'estiu i nadal ja advertit en anys anteriors. Els mesos de juny i setembre han sigut els mesos amb major nombre de peticions.

La mitjana mensual de peticions rebudes és d'1.198.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

4. Graella d'enviaments a Srvicis i contesacions per mesos.

En esta Graella es distingix entre els **trasllats** (s'informa el servici d'una determinada petició d'actuació sense que s'exigisca resposta a l'Oficina de Queixes) i les **sol·licituds d'informe** (en este supòsit, s'exigix la resposta del servici gestor a l'Oficina de Queixes) que es fan mensualment al total dels Servicis municipals

5. Graella d'enviaments a Servicis i contestacions per Àrea.

En estes taules s'oferix el total d'enviaments que s'han fet als Servicis distribuïdes per àrees de les quals es distingixen entre les que només són trasllats i les que se són sol·licituds d'informe. També dona compte de quantes de les peticions d'informe han sigut contestades i el percentatge que representen enfront del total.

Les Àrees que ha contestat el 100% de les peticions d'informe són:

- Alcaldia.
- Benestar Social.
- Cultura, Educació, Esports i Falles.
- Família i Tradicions.
- Ocupació, Formació i Emprenedoria.
- Organismes Autònoms i Altres Entitats
- Parcs, Jardins i Espais Naturals.
- Residus, Millora Climàtica i gestió de l'Aigua.
- Seguretat i Mobilitat.
- Urbanisme, Habitage i Llicències.

Entre les Àrees que han contestat un 90 i 99% de les peticions es troben:

- Hisenda i Transparència.
- Recursos Humans i Tècnics, Patrimoni i Participació.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

6. Graella d'enviaments a Servicis i contestacions per àrees i delegació.

En estes taules s'oferix el total d'enviaments distribuït per àrees i per delegacions i distingint entre trasllats i sol·licituds d'informe.

Especial menció a la Delegació de Servicis Socials que ha rebut 182 sol·licituds d'informe, responent a totes elles.

Entre les Delegacions que han contestat el 100% de les sol·licituds d'informe formulades estan:

- Alcaldia.
- Comunicació i Relacions amb els Mitjans.
- Innovació Tecnologia i Agenda Digital i C.
- Igualtat.
- Servicis Socials i majors.
- Acció Cultural, Patrimoni i Recursos Culturals.
- Esports.
- Educació.
- Falles.
- Festes i Tradicions.
- Sanitat i Consum.
- Hisenda i Pressupostos.
- Ocupació i Formació i emprenduria.
- Parcs i Jardins.
- Contractació.
- Control Administratiu.
- Participació i Acció Veïnal i Pedanies.
- Patrimoni.
- Recursos Humans.
- Responsabilitat Patrimonial
- Cicle Integral de l'Aigua.
- Neteja i Recollida de Residus.
- Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica
- Comerç i Mercats.
- Espai Públic.
- Mobilitat.
- Policia Local de València.
- Prevenció i Extinció d'Incendis.
- Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures.
- Llicències Urbanístiques-Activitats.
- Planificació i Gestió Urbana
- Habitatge.

Les Delegacions que han contestat entre el 90 i 99% de les peticions:

- Transparència, Informació i Defensa de la Ciutadania (96,8%)
- Servicis Centrals Tècnics (94,7%).



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

7. Graella d'enviaments a Servicis i contestacions per àrees, delegacions i servicis.

- Servicis i Delegacions que han contestat la totalitat de les sol·licituds d'informe formulades:

- Alcaldia
- Oficina d'Atenció a la Discapacitat
- Secretària General
- Delegació de Comunicacions i Relació amb els Mitjans.
- Ciutat Intel·ligent.
- Delegació d'Innovació , Tecnologia, Agenda Digital.
- Igualtat.
- Atenció Especialitzada.
- Delegació de Servicis Socials.
- Majors.
- Servicis Socials.
- Acció Cultural.
- Patrimoni Històric i Artístic.
- Delegació d'Esports.
- Delegació d'Educació.
- Educació
- Delegació de Falles.
- Delegació de Festes i Tradicions.
- Festes i Tradicions.
- Sanitat i Consum.
- Gestió d'Emissions i Recaptació GER.
- Gestió Tributària Específica-Activitats E.
- Gestió Tributària Específica-Cadastral.
- Gestió Tributària Integral GTI.
- Inspecció de Tributs i Rendes
- Tresoreria.
- Societat de la Informació, Transparència.
- Delegació d'Ocupació, Formació i Empreneduría.
- AUMSA.
- Emivasa.
- EMT.
- O. A. Fundació Esportiva Municipal.
- O. A. Junta Central Fallera.
- O. A. Parcs i Jardins.
- Parcs i Jardins.
- Contractació.
- .Delegació de Contractació.
- Central del Procediment Sancionador.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

- Descentralització i Participació Ciutadana.
- Patrimoni.
- Accés a l'Ocupació Pública i Carrera Professional.
- Gestió Econòmica de l'Àrea d'Ocupació Pública.
- Personal.
- Salut Laboral
- Regidoria Responsabilitat Patrimonial.
- Responsabilitat Patrimonial.
- Delegació de Servicis Centrals Tècnics.
- Cicle Integral de l'Aigua.
- Delegació de Neteja i Recollida de Residus.
- Neteja i Recollida de Residus.
- Millora Climàtica.
- Comerç i Mercats.
- Delegació d'Espai Públic.
- Ocupació del Domini Públic.
- Mobilitat.
- Policia Local.
- Bombers, Prevenció, Intervenció d'Emergències.
- Delegació de Prevenció i Extinció d'Incendis.
- Obres i Manteniment d'Infraestructures.
- Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats.
- Llicències d'Activitats.
- Llicències Urbanístiques.
- Delegació de Planificació i Gestió Urbana.
- Disciplina Urbanística.
- Gestió de Centre Històric.
- Planejament.
- Projectes Urbans.
- Delegació de Habitatge.
- Habitatge.

Servicis que han contestat entre el 90 i el 99% de les sol·licituds di informe:

- Registre i Població (95% de 21 sol·licituds d'informe).
- Arquitectura i Serv. Centrals Tècnics (93% de 14 sol·licituds d'informe).



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

8. Graella de peticions per tema.

En esta Graella es detalla el nombre de reclamacions i suggeriments que s'han produït en el període distribuït 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:

TEMA	Núm. peticions 2024	Núm. peticions 2025
Servicis de Neteja en la Via Pública	2.222	2.160
Servicis Prestats en la Via Pública	2.077	2.135
Via pública reparació de deficiències	1.773	1.806
Discrepàncies amb actuacions municipals	1.205	1.414
Suggeriments per a la millora de la Ciutat	1.549	1.312
Servicis de Jardineria	1.251	1.112
Senyalització Viària	940	939
Contaminació Acústica	833	840
Tramitació Administrativa	725	516
Atenció Personal Municipal	708	511

Els 10 primers temes que destaquem amb major nombre de peticions coincidixen amb els de l'any 2024, encara que no en el mateix orde.

A efectes estadístics la variació més rellevant en les dades referides al TEMA de les peticions presentades són las que es referixen al de "Tramitació Administrativa amb 209 queixes més, "Atenció Personal" amb 197 queixes més respecte a 2024 i "Discrepàncies amb Actuacions Municipals" amb 209 queixes més.

Quant al tema de "Organismes Autònoms", tal com es va informar, deixa d'utilitzar-se com a Tema, podent consultar-se les peticions enviades a les diferents entitats del sector públic en les Taules relatives als enviaments a Servicis (Taules 5, 6 i 7)



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

9. Graella de peticions per tema i subtema.

S'ha efectuat una desagregació per subtemes per a tindre una millor anàlisi dels aspectes respecte als quals la població efectua reclamacions o suggeriments.

Els subtemes que més han preocupat a la ciutadania durant este període han sigut:

SUBTEMES	No. De peticions 2022	No. De peticions 2023	No. De peticions 2024	No. De peticions 2025
Major actuació per part de Policia Local	1.487	1321	1.268	1.167
Parcs i jardins deficiències	1.143	1063	940	822
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	510	568	676	813
Deficient neteja en la via pública	924	909	805	755
Sot en calçada	813	720	628	718
Tardança en resolució d'expedients	263	429	401	615
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	452	439	597	538
Contenidors canvie d'ubicació	393	332	376	407
Plagues	416	343	299	403
Indigents	145	184	341	399
Activitats molèsties i denúncies	375	313	240	377
Clavegueram	384	364	339	362
Suggeriments per a la millora de la circulació	157	244	366	346
Deterioració demanda i substitució de mobiliari urbà	318	266	348	343
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal (col·legis-cementeri-etc)	60	103	191	330



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Quant als SUBTEMES, de les peticions presentades l'any 2025, respecte a l'any anterior, coincidixen majoritàriament, encara que no en el mateix orde. Las principals diferències respecte a 2022 són l'augment de les queixes referides al “Deficiències en dependències municipals o de competència municipal (col·legis-cementeri-etc)” (+450% respecte a 2022), els “Indigents” (+175%) i les “Tardança en resolució d'expedients” (+134%).

10. Graella de peticions per districte.

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

Districtes que més suggeriments o reclamacions han rebut en el període:

DISTRICTE	Núm. peticions 2024	Núm. peticions 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

Quant als DISTRICTES, de les peticions presentades l'any 2025, respecte a l'any anterior, coincidixen els districtes amb major nombre de peticions, encara que no en el mateix orde com pot apreciar-se en la Graella.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Barris que més suggeriments o reclamacions han rebut durant el període:

BARRI	Núm. peticions 2024	<i>Núm. peticions 2025</i>
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

Quant als BARRIS, de les peticions presentades l'any 2025, hi ha un augment del 101% de les queixes del barri de Safranar (Patraix). Gran part d'este augment es correspon amb queixes sobre el CEIP Eliseo Vidal referides a les temperatures de més de 30° dins de l'aula, la deterioració i trencament de la tanca i rates a l'entorn del col·legi.

11. Graella d'Incidències de via Pública WEB i APPVALÈNCIA.

S'adjunta Graella d'Incidències en Via Pública, comunicades pels ciutadans a través de la Web i PPValència corresponents al període 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