

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2504428
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Solicitud de reparación de semáforos e información pública. Falta de respuesta.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja (presentada el 17/11/2025) ha sido la demora del Ayuntamiento de Villajoyosa en dar respuesta al escrito de la persona interesada de 30/05/2025 para la reparación de pulsadores de los semáforos de una zona en la que hay instalaciones educativas e información relativa al estado de dicho sistema de pulsadores en la localidad.

Admitida a trámite, el 24/11/2025 hemos requerido al Ayuntamiento información sobre estos hechos.

Esta solicitud ha sido recibida por el Ayuntamiento el 24/11/2025. No hemos obtenido respuesta en el plazo de un mes.

Por ello, el 13/01/2026 hemos dictado [Resolución de consideraciones](#) al Ayuntamiento de Villajoyosa recordándole su obligación de resolver y su deber de colaboración con el Síndic y recomendándole que dé respuesta al escrito de la persona titular de la queja.

El 24/02/2026 el Ayuntamiento nos ha informado:

Que como consecuencia del incidente de seguridad informática (hackeo) sufrido por este Ayuntamiento durante el mes de junio de 2025, se produjo la pérdida de una cantidad significativa de documentación digital correspondiente a distintos departamentos municipales.

Entre la documentación afectada se encuentran los archivos relacionados con la queja a la que se refiere el presente informe, no constando en la actualidad copia accesible de la misma en los sistemas municipales.

Por todo ello, y a fin de poder continuar con la tramitación del asunto, se pone en conocimiento del interesado que, si lo estima oportuno, deberá proceder a la reformulación de la queja, tras lo cual será debidamente registrada y tramitada conforme a la normativa vigente.

Remitido el 02/03/2026 dicho informe a la persona a efectos de alegaciones, el 09/03/2026 nos ha manifestado que no tiene por qué presentar otra queja de nuevo, pues el ayuntamiento dispone de la documentación desde el 24/11/2025 cuando el Síndic se la trasladó, por lo que han tenido tiempo suficiente para tramitar su queja y entregarle la información solicitada. Solicita que se inste al ayuntamiento a entregarle la información solicitada.

En esta situación, hemos planteado al Ayuntamiento las siguientes consideraciones:

El Ayuntamiento de Villajoyosa no se ha manifestado sobre nuestras observaciones, sino que, es ahora, tras tres meses de tramitación de la queja, cuando reclama a la persona que vuelva a presentar su solicitud, pues como resultado de un hackeo en el mes de junio de 2025, ha perdido una cantidad significativa de documentación digital.

En otras quejas, en esta misma situación, el Ayuntamiento ha solicitado al Síndic la aportación de documentación. Además, tenemos presente que la solicitud de la persona ha sido presentada al Ayuntamiento a través de la plataforma externa correspondiente al Sistema de Interconexión de Registros (SIR).

En cualquier forma, para que pueda cumplir con su obligación con la persona y su deber de colaboración con el Síndic, le trasladaremos la petición de la persona de 30/05/2025 (...)

En definitiva, a la vista de la situación expuesta, le solicitamos de nuevo que se manifieste sobre nuestras recomendaciones: (...)

Esta solicitud ha sido recibida por el Ayuntamiento el 13/04/2026. No hemos obtenido respuesta en el plazo de un mes.

En esta situación, concluimos:

La falta de respuesta del Ayuntamiento de Villajoyosa a la solicitud de la persona, al informe inicial y al fondo de las observaciones del Síndic (a pesar de las dos ocasiones solicitadas) implica:

La vulneración del derecho a una buena administración del artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, conforme al cual «Toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable»).

La vulneración del deber de colaboración con el Síndic, pues no ha dado respuesta a nuestra solicitud de información inicial y no se ha manifestado sobre nuestras observaciones. Así (artículo 39 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana):

1. Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:
 - a) No se facilite la información o la documentación solicitada.
 - b) No se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución.

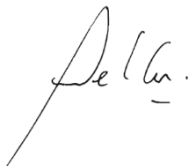
Llegados a este punto se hace evidente que desde el Ayuntamiento de Villajoyosa no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 13/01/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias

emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** declarando la vulneración de los derechos de la persona por parte del Ayuntamiento de Villajoyosa y la falta de colaboración con el Síndic. Acordamos asimismo la publicación y la notificación de esta resolución a todas las partes.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana