

"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 2601514
Materia Procedimientos administrativos
Asunto Procedimientos administrativos. Falta de respuesta

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 26/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601514. La persona interesada presentaba una queja por falta de respuesta al escrito presentado el 13/12/2025 por el que solicita la firma de un convenio con la Dirección General de Policía para la instalación de un punto de actualización de documentación para renovación y cambio de clave de los certificados electrónicos.

Por ello, el 26/03/2026 solicitamos al Ayuntamiento de Villajoyosa que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

La petición de informe fue notificada el 07/04/2026 sin que dentro del plazo concedido de un mes se recibiera en esta institución el informe solicitado.

Tras el análisis de la situación planteada el 20/05/2026 emitimos [Resolución de consideraciones](#) en la que realizamos los siguientes recordatorios y advertencias:

1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.
2. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante, en el marco del derecho a una buena administración.
3. ADVERTIMOS que debe dar respuesta a la solicitud de la firma de un convenio con la Dirección General de Policía para la instalación de un punto de actualización de documentación para renovación y cambio de clave de los certificados electrónicos realizada por la persona titular de la queja mediante escrito de 13/12/2025, a la mayor brevedad posible y en todo caso en el plazo de 15 días.

El 26/06/2026, después de la notificación de nuestra resolución de consideraciones recibimos el informe solicitado en la resolución de inicio.

Dimos traslado de ese informe al interesado por si estimaba oportuno realizar alegaciones a este, sin embargo, no hemos recibido ninguna.

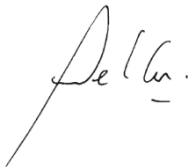
Tampoco hemos recibido, una vez transcurrido el plazo, informe del Ayuntamiento de Villajoyosa sobre la aceptación o no de nuestras consideraciones.

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 20/05/2026. 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 de les Corts Valencianes, 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** y la notificación de esta resolución a todas las partes.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana