

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

<b>Queja</b>	<b>2301670</b>
<b>Materia</b>	Vivienda
<b>Asunto</b>	Demora en el abono de ayuda al alquiler de vivienda
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1. Antecedentes.

1.1. El 23/05/2023, la persona promotora del expediente interpuso una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo la administración autonómica a la hora de proceder al abono de una ayuda al alquiler de vivienda, solicitada en el año 2021 y que dio lugar a la instrucción del expediente 46/10459/2021.

La interesada aportó al respecto el escrito de reclamación presentado en fecha 10/02/2022 (número de registro GVRTE/2022/390356).

La ciudadana expuso que es una persona con discapacidad (52%), víctima de violencia de género y con dos personas menores a su cargo, indicando la necesidad que padece de percibir las ayudas que, de acuerdo con la convocatoria, le correspondan.

1.2. El 25/05/2023, admitida la queja a trámite, se requirió a la entonces competente Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «el estado de tramitación del expediente de ayuda al alquiler de vivienda de la interesada, con indicación de los actos y/o resoluciones dictados en el seno del mismo; en el que caso de que, tal y como expone la interesada, no le hayan sido abonadas las cantidades que le correspondan por dicho concepto, indicará los motivos que lo han determinado y las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y proceder al pronto pago de las mismas».

1.3. En fecha 14/06/2023 tuvo entrada en el registro de esta institución un escrito de la entonces competente Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, solicitando la ampliación del plazo concedido para emitir el referido informe; ampliación que, por el plazo adicional de un mes, fue acordada por medio de resolución de fecha 16/06/2023.

1.4. Transcurrido el plazo concedido, no se ha recibido el informe requerido, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la autora de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la pasividad de la administración autonómica a la hora de adoptar las medidas que resulten precisas para proceder al abono, a la mayor brevedad, de las cantidades que la interesada expone que se le adeudan.

### 2. Consideraciones

#### 2.1. Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja.

El presente expediente se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a que las administraciones públicas traten los asuntos que le afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración, así como el derecho al disfrute de una vivienda digna (artículos 9 y 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Como se ha señalado con anterioridad, ninguna información ha aportado la administración autonómica sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas por esta cuando señala que no ha obtenido el abono efectivo de la ayuda al alquiler de vivienda que le fue reconocida, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces.

Respecto de esta demora que se viene produciendo, debemos tener presente que el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que «todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatuto de Autonomía (norma institucional básica de nuestra comunidad autónoma) señala que «los valencianos y valencianas, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea (...)», indicando que «los poderes públicos valencianos están vinculados por estos derechos y libertades y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes».

A su vez, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que «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 vigencia de las disposiciones analizadas impone a las administraciones públicas **un plus de exigencia** a la hora de abordar el análisis de los asuntos que afecten a los ciudadanos y darles una solución **en un plazo razonable**, en el marco del **derecho a una buena administración**. Este derecho se conforma así como un **derecho básico y esencial** de la ciudadanía valenciana.

Llegados a este punto, no podemos sino recordar que el artículo 20 (Responsabilidad de la tramitación) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que,

1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.
2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado.

A su vez, el artículo 21.6 de esta misma Ley señala:

El personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo.

El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable.

Es preciso recordar que el artículo 3 (Principios Generales) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, prescribe que,

1. Las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho.

Deberán respetar en su actuación y relaciones los siguientes principios:

- a) Servicio efectivo a los ciudadanos.
- b) Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos.
- c) Participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa.

- d) Racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión.  
(...)
- h) Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados (...).

Por otra parte, es preciso tener en cuenta asimismo que el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al imponer a las autoridades y empleados públicos la obligación de facilitar a las personas «el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones».

A su vez, el artículo 103.1 de la Constitución y, como desarrollo, el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de Octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público establecen que las administraciones públicas deben observar, en su actuación, el principio de eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.

En este sentido, debemos insistir en la importancia que, en un escenario de incertidumbre económica como es el que nuestra sociedad vive en estos momentos, presenta que los recursos dispuestos para facilitar el acceso y/o mantenimiento de una vivienda digna lleguen a aquellos sectores de la población que más lo necesitan; este objetivo constituye, de este modo, una de las principales exigencias de las políticas públicas en materia de vivienda. A estos efectos, constituye una tarea de la máxima importancia tramitar, resolver y abonar con prontitud las ayudas a la vivienda que solicita una persona.

## 2.2. Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece que «se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, (...) no se facilite la información o la documentación solicitada (...)».

La administración autonómica todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 25/05/2023, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Hay que recordar que la negativa a colaborar con el Síndic de Greuges se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges, dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

## 3. RESOLUCIÓN

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulo a la **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda** las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

**Primero. RECOMIENDO** que proceda, si no lo hubiera hecho ya, a implementar todas las medidas que resulten precisas para impulsar la tramitación del expediente de la persona interesada y lograr, sin más demora, el pago de las cantidades que, en su caso, le correspondan en concepto de ayuda al alquiler de vivienda.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda está obligada a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto (artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges). Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución. Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. Si el plazo para cumplirlas resultara superior, la respuesta deberá justificar esta circunstancia e incluir el plazo concreto comprometido para ello. La no aceptación habrá de ser motivada

Núm. de reg. 31/08/2023  
CSV \*\*\*\*\*  
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 31/08/2023 a las 18:02

---

Finalmente, **SE ACUERDA** notificar la presente resolución a todas las partes y proceder a su publicación en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana