

"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>2301950</b>
<b>Materia</b>	Hacienda pública
<b>Asunto</b>	Régimen Jurídico. Demora en el pago de ayudas
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El **14/06/2023** registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2301950, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular en la gestión de un procedimiento de ayudas en materia de vivienda.

La persona promotora del expediente presentó un escrito en fecha 18/01/2023 en el que manifiesta que le fue concedida por parte de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática una ayuda al alquiler de viviendas correspondiente al ejercicio 2021. A fecha de presentación de la queja tenía pendiente de recibir la cantidad correspondiente al ejercicio 2021 a pesar de las reclamaciones enviadas a la administración competente de las que no había obtenido respuesta.

Dicho escrito dio origen al expediente de queja 2300222 por considerar que la presunta inactividad de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática podría afectar al derecho de la persona promotora del expediente a obtener en el plazo legalmente establecido una respuesta expresa y motivada a los escritos que se presenten ante las administraciones públicas, en el marco del derecho a una buena administración, así como sus derechos al disfrute de una vivienda digna y un medio ambiente adecuado (artículos 8, 9, 16 y 17 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana). El expediente de queja 2300222 finalizó por Resolución de Cierre de fecha 17/03/2023 a la vista del informe de fecha 20/02/2023 de la directora general de emergencia habitacional y función social de la vivienda, en el que se indicaba que de los 2400 euros concedidos del ejercicio 2021, ya se había procedido al abono del primer y segundo pago por importes de 1000 y 1200 euros respectivamente y que se estaban realizando las gestiones oportunas por parte de la administración responsable para liquidar los importes pendientes de cobro, "que serán abonados en breve a la interesada".

En fecha 14/06/2023 tiene entrada en esta institución un nuevo escrito de la interesada porque a esa fecha continúa sin recibir la cantidad pendiente de cobro y dice haber recibido únicamente 1000 euros en fecha 15/03/2022

Considerando que esta segunda queja reunía los requisitos establecidos en los artículos 22 a 30 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, en fecha **22/06/2023 fue admitida a trámite** de conformidad con lo determinado en el artículo 31 de la citada ley. En esa misma fecha solicitamos a la entonces **Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática** que en el plazo de un mes emitiera un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja. En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

**PRIMERO.** - Motivos de la demora en el pago de las cantidades adeudadas. Indicación de las cantidades efectivamente ingresadas, de las adeudadas y de la fecha prevista para hacer efectivo el ingreso de las cantidades pendientes.

**SEGUNDO.** - Trámites pendientes con la identificación del órgano o funcionario responsable de llevarlos a cabo

**TERCERO.** - Gestiones realizadas por la administración en relación con el abono de las cantidades adeudadas desde la emisión del informe de fecha 20/02/2023 hasta la fecha de presentación del escrito de queja.

En plazo inicial para dar contestación a o solicitado fue objeto de ampliación a solicitud de la administración autonómica mediante Resolución de fecha **17/07/2023**.

En el mismo escrito se le advertía que si el informe requerido no se emitía dentro del plazo concedido, se proseguiría con la investigación y, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021, del Síndic, se consideraría que existía falta de colaboración y, con independencia de que se pudiera adoptar cualquiera de las medidas establecidas en el apartado 3 de este mismo precepto, se haría constar dicha circunstancia en la resolución final como incumplimiento de su deber de colaboración (art. 39.4).

Conviene aclarar que con posterioridad a la publicación de las ayudas, tuvo lugar la publicación del Decreto 10/2023, de 19 de julio del President de la Generalitat por el que se determinan el número y la denominación de las consellerias, y sus atribuciones, derogando el anterior Decreto 5/2019, de 16 de junio, lo que exige que en la queja que nos ocupa, se especifiquen las equivalencias de la anterior estructura del Consell respecto de la organización actual, en nuestro caso la actual **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda**.

En este sentido cabe recordar que la Disposición Final Segunda del citado Decreto 10/2023 de 19 de julio dispone: “las referencias incluidas en las disposiciones de carácter general o en los actos administrativos a las consellerias suprimidas se deberán entender hechas a los departamentos que se crean en este decreto, en función de las competencias que se les asignen”

Transcurrido el plazo objeto de ampliación no se recibió el informe requerido, por lo que en fecha **05/09/2023** dirigimos a la actual **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda** una resolución en la que se formularon los siguientes recomendaciones y recordatorios de los deberes legales:

**Primero. RECOMIENDO a la actual Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda** que adopte todas las medidas, organizativas y de dotación de medios personales y/o materiales, que resulten necesarias para proceder, si no lo hubiera hecho ya, al abono efectivo y a la mayor brevedad posible, de las cantidades que se adeuden, en concepto de ayuda al alquiler de vivienda, tanto a la interesada como a aquellos otros ciudadanos que se encuentren en la misma situación, en relación con las convocatorias de ayudas al alquiler de vivienda correspondientes al año 2021.

Finalmente, en la citada recomendación se recordó a la administración que estaba «obligada a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución”

Dentro del plazo conferido al efecto, en fecha **11/10/2023** tiene entrada informe de la Directora General de Vivienda en el que se acepta la recomendación efectuada por esta institución con el siguiente contenido:

Consultados, de nuevo, los antecedentes obrantes en esta Dirección General de Vivienda (antigua Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y OHSU) y, según se expuso ya en el informe emitido con motivo de la queja de referencia 2300222 que finalizó por Resolución de Cierre de fecha 17/03/2023 a la vista del informe de fecha 20/02/2023 emitido por la antigua Dirección General citada, la Sra. XXXXXXXX resulto beneficiaria de una ayuda al alquiler por importe de 2400 durante el ejercicio 2021.

Como se indicó, en su día, con fecha 15 de marzo de 2022 se abonó a la interesada un primer pago por importe de 1000 euros, correspondiente a cinco mensualidades; y con fecha 29 de junio de 2023, un segundo pago por importe de 1200 euros, correspondiente al resto de mensualidades justificadas por la interesada ya que no ha sido presentado el recibo correspondiente al mes de diciembre del citado año, por lo que se le ha abonado la totalidad de la ayuda justificada por la interesada.

Se adjunta copia del pantallazo de la aplicación informática PISCIS utilizada por la Generalitat para la gestión contable de los pagos donde se refleja el segundo pago realizado. Con ello entendemos que HA SIDO ACEPTADA LA RECOMENDACIÓN efectuada por esa Institución.

A la vista de lo expuesto, y a pesar que la administración actuante da respuesta al asunto planteado por promotor de la queja a través del informe de fecha 11/10/2023 en contestación a la Resolución de Consideraciones, y acredita haber abonado la totalidad de las ayudas justificadas la promotora del expediente, debemos entender que ha existido en el presente expediente de queja una falta de colaboración por parte de la anterior **Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática** con el Síndic de Greuges, al no haberse facilitado la información solicitada en el inicio de este procedimiento mediante de resolución de fecha 17/07/2023. Todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1 a) de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite hacer público el incumplimiento de nuestras recomendaciones. 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 consecuencia, publicamos en [elsindic.com/actuaciones](https://elsindic.com/actuaciones) las resoluciones de consideraciones y de cierre de las quejas tramitadas por esta institución.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Contra la presente resolución que pone fin al procedimiento de queja, no cabe interponer recurso alguno (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana