

"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>2302070</b>
<b>Materia</b>	Hacienda pública
<b>Asunto</b>	Ayuda emergencia habitacional
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada el día 04/07/2023, en la que exponía sustancialmente que han pasado tres meses desde que se cerró la queja 202203681, en la que se indicaba que si transcurrido el plazo de tres meses la Administración no le hubiera hecho el abono de la ayuda de emergencia habitacional por importe de 1440€, lo comunicaría a nuestra institución para continuar con la tramitación del expediente.

Le recordamos el tenor literal de la resolución de cierre dictada por esta institución en la queja 202203681, el día 31/03/2023:

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la promotora de la queja presentó un escrito registrado el 21/11/2022, al que se le asignó el número de queja 2203681. En su escrito manifestaba sustancialmente que en el año 2019 solicitó una ayuda de emergencia habitacional que le fue concedida por resolución de fecha 23/03/2020, por un importe de 2880€, de los cuales le ingresaron una primera parte de 1440€, y quedó pendiente el segundo pago (1440€). Que ha puesto varias quejas reclamando este importe (22/02/2021, 16/08/2021 y 25/10/2022), contestando la administración que tiene derecho a ese segundo pago, pero hoy todavía no lo ha recibido.

El 24/11/2022, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática la remisión a esta institución, en el plazo de un mes, del estado actual de tramitación de la ayuda de emergencia habitacional concedida a la promotora de la queja en fecha 23/03/2020, contestando el día 26/01/2023, manifestando sustancialmente que están realizando las actuaciones necesarias para proceder al pago del segundo plazo de la ayuda en cuanto se abra el presupuesto de la Generalitat para 2023 que esperamos se produzca en breve.

De este último informe dimos traslado para audiencia a la interesada que presentó escrito de alegaciones en fecha 27/01/2023, manifestando que el informe de la administración es más de lo mismo, que hay que seguir esperando, ahora el presupuesto de 2023, igual que en años anteriores, que no sabe cuánto más tiene que seguir esperando.

A la vista de la queja inicial y de los documentos que integraban el expediente, en fecha 27/02/2023 el Síndic de Greuges emitió una resolución en la que se formuló a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, la siguiente recomendación:

"RECOMENDAMOS A LA CONSELLERIA DE VIVIENDA Y ARQUITECTURA BIOCLIMÁTICA que, dado el tiempo transcurrido, proceda de manera urgente a abonar a la promotora de la queja el segundo plazo de la ayuda de emergencia habitacional que le fue concedida por Resolución de fecha 23/03/2020, por un importe del 50% del montante total, concretamente 1440€."

Finalmente, en la citada recomendación se recordó a la Consellería de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, que la misma 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».

En fecha 28/03/2023, se recibió el informe emitido por la citada administración autonómica, en el que exponía la aceptación parcial de la recomendación emitida. En este sentido, en el mismo se indicaba:

“Se informa que SE ACEPTA la recomendación efectuada y, como ya se indicó en anterior informe emitido por esta Dirección General, una vez operativo el presupuesto de la Generalitat para 2023, se está procediendo a la apertura de la línea presupuestaria que posibilite el pago de las ayudas de emergencia habitacional en su día concedidas, como es la que afecta a la persona autora de la queja. Una vez creada la línea presupuestaria se procederá al pago inmediato de la ayuda pendiente de abono.”

No obstante, dadas las vicisitudes habidas en la tramitación del presente expediente, si transcurrido un tiempo prudencial de tres meses no se hubiera procedido al abono de la ayuda de emergencia habitacional por importe de 1440€, le rogamos nos lo comunique para continuar la tramitación de la presente queja.

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).

Admitida a trámite la queja, en fecha 05/07/2023, nos dirigimos a la entonces Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, solicitando la remisión a esta institución, en el plazo de un mes, del estado actual de tramitación de la ayuda de emergencia habitacional concedida a la promotora de la queja el día 14/07/2020, y cuando estiman que se pagará el segundo plazo de la ayuda por importe de 1440€.

El día 25/07/2023, la entonces Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática presentó un escrito ante el Síndic solicitando ampliación del plazo inicialmente concedido por la sobrecarga de trabajo que soportan las unidades administrativas encargadas de elaborar la respuesta requerida. En fecha 28/07/2023, dictamos una resolución de concesión de ampliación en un mes del plazo inicial para la emisión de dicho informe, esta vez dirigida a la actual Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. Transcurrido con creces el plazo de un mes la administración autonómica no contestó a nuestro requerimiento.

Que en fecha 05/10/2023, dirigimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda una resolución en la que se le formuló la siguiente recomendación y recordatorio de deberes legales:

Primero: RECOMENDAMOS a la CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA que, dado el tiempo transcurrido, proceda de manera urgente a abonar a la promotora de la queja el segundo plazo de la ayuda de emergencia habitacional que le fue concedida por Resolución de fecha 23/03/2020, por un importe del 50% del montante total, concretamente 1440€.

Segundo: RECORDAMOS a la CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA 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.

Finalmente, en la citada resolución se le recordó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, que la misma 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».

Transcurrido el citado plazo de un mes, debemos dejar constancia de la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a la recomendación y al recordatorio de deberes legales, emitido por esta institución en la resolución de referencia.

A la vista de lo expuesto, debemos considerar que ha existido en el presente expediente de queja una falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, con el Síndic de Greuges, al no haber dado respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1 b) de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Llegados a este punto se hace evidente que, desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, no se han realizado las actuaciones necesarias para atender la recomendación del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de fecha 05/10/2023. 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 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