

"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>2302410</b>
<b>Materia</b>	Vivienda.
<b>Asunto</b>	Demora en el abono de ayuda al alquiler de vivienda.
<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 10/08/2023, en la que exponía su reclamación por la demora que estaba padeciendo a la hora de que la administración autonómica le abonase una ayuda al alquiler de vivienda.

Es preciso recordar que esta institución tramitó el previo expediente de queja 2300755, que [fue cerrado](#) en fecha 10/05/2023 al informarnos la entonces competente Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática lo siguiente:

Al día de la fecha se ha recibido 1335 recursos frente a la citada resolución que se encuentra pendientes de respuesta, si bien hay que señalar que el motivo de muchos de estos recursos viene determinado por un error ocurrido en la nueva aplicación informática utilizada para la gestión y tramitación de estas ayudas (MARTE Y NOA) por mor del cual se produjo la declaración de desistimiento de determinadas solicitudes por no presentación de la documentación requerida, no siendo cierta esta realidad y respecto de las cuales se han realizado las actuaciones administrativas pertinentes para corregir este error administrativo lo que ha determinado que parte de los recursos presentados vean atendidas sus alegaciones de oficio por esta administración.

Como consecuencia de lo expuesto con fecha 5 de abril de 2023 se ha dictado (...) Resolución de revocación de la Resolución de 29 de diciembre de 2022 (...) en virtud de la cual se ha revocado la citada resolución en relación con la persona autora de la queja y se ha estimado su solicitud concediéndole una ayuda por importe máximo de 4.050 euros de conformidad con lo solicitado. En consecuencia se ha dado satisfacción a la pretensión de la interesada habiendo desaparecido el objeto del recurso interpuesto, incidencia ésta que se declarará a la mayor brevedad posible.

De lo informado apreciamos que la administración, advertido el error cometido en la resolución de la solicitud de ayuda, había procedido a revocar la resolución de desestimación de la ayuda y, en el caso del ciudadano, a estimar su solicitud, anunciando la adopción -en breve plazo de tiempo- de las actuaciones precisas para continuar la tramitación del expediente y proceder al abono de las cantidades reconocidas.

El ciudadano presentó su nuevo escrito de queja, exponiendo que, no obstante lo anterior, no se había producido el abono efectivo de las cantidades que le fueron reconocidas.

Admitida a trámite la queja, en fecha 22/08/2023 nos dirigimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitando que nos remitiera un informe sobre esta cuestión, concediéndole al efecto el plazo de un mes.

En fecha 25/09/2023 tuvo entrada en el registro de esta institución un escrito de la citada conselleria, 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 26/09/2023.

En fecha 23/10/2023 se recibió el informe emitido por la citada administración autonómica. A través del mismo se expuso:

Efectivamente, tras la detección de los errores en la resolución de concesión de las ayudas al alquiler por las reclamaciones interpuestas por muchos afectados, debido al incorrecto funcionamiento de la aplicación informática diseñada para la tramitación y gestión de las ayudas, se procedió a la incoación de oficio de un expediente de revocación parcial de actos por esta Administración, dando lugar a la Resolución de 5 de abril de 2023, de revocación parcial por la que se conceden ayudas al alquiler de viviendas que fueron declaradas desistidas en la Resolución de 29 de diciembre de 2022 de concesión de ayudas al alquiler de viviendas, que fue publicada en el DOGV nº 9572 de fecha 12 de abril de 2023.

El [interesado] se vio afectado por la citada resolución concediéndole una ayuda por importe de 4.050 euros. Por esta administración se están realizando los trámites administrativos necesarios en relación con la documentación contable para el pago del primer plazo de la ayuda por importe de 2.081,25 euros, si bien hay que señalar que debido a la incorporación progresiva de las personas titulares del centros superiores y directivos de esta Vicepresidencia y en general por la reorganización de los diferentes departamentos, se ha producido un retraso en la tramitación de las mismas, pero que una vez normalizada la situación se están realizando las gestiones para poder realizar el pago a la mayor brevedad posible.

Recibido el informe, en fecha 31/10/2023 dimos traslado del mismo al interesado al objeto de que presentara las alegaciones que estimara pertinentes a la vista de su contenido; trámite que fue verificado por el interesado en fecha 02/11/2023.

A la vista de lo expuesto por la administración en su informe, se aprecia que la misma anuncia la adopción de medidas para concluir la tramitación del procedimiento de pago y, con ello, hacer efectivo el abono de las cantidades que se le adeudan.

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

No obstante, debemos requerir a la administración que las medidas que se anuncian sean implementadas a la mayor brevedad posible y, en particular, que los expedientes de ayuda afectados sean abonados con celeridad, lográndose con ello que las cantidades económicas que correspondan lleguen a las personas que cumplan los requisitos exigidos y las necesiten dada la situación que padecen.

Ha de tenerse presente que, en el presente caso, el ciudadano solicitó una ayuda a la vivienda en el mes de julio de 2022 y, a fecha de emisión del informe por la administración, un año y tres meses después, no ha recibido el abono de unas cantidades que precisa y le corresponden.

En este sentido, hemos de insistir en la importancia que, en un escenario de incertidumbre económica como es el que nuestra sociedad vive en estos momentos, tiene 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, tramitar correctamente y resolver con prontitud las ayudas a la vivienda que solicita una persona constituye una tarea de la máxima importancia.

Por otra parte, consideramos preciso requerir a la administración, asimismo, antes de concluir nuestra intervención en el presente asunto, que analice los motivos que han determinado la presentación de un elevado número de recursos, según informa, frente a las resoluciones dictadas en las convocatorias de subvenciones a la vivienda y, en el caso de detectar la concurrencia deficiencias que le sean imputables, que adopte las medidas precisas para que, en el futuro, no vuelvan a producirse errores y/o deficiencias imputables a la administración que demoren indebidamente la llegada de las ayudas a las personas que las solicitan y tienen derecho a la mismas.

En todo caso, informamos a la persona interesada que podrá dirigirse nuevamente a esta institución en el plazo de tres meses a contar desde la presente resolución de cierre, instando nuestra intervención, en el caso de que la administración no resolviese el recurso de referencia, dando cumplimiento con ello a los compromisos expuestos en su informe.

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 Sindic de Greuges).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana