

"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>2302588</b>
<b>Materia</b>	Vivienda
<b>Asunto</b>	Demora en resolución de recurso de reposición
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1. Antecedentes.

- 1.1. El 06/09/2023, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo la administración autonómica a la hora de resolver el recurso de reposición que presentó en fecha 09/01/2023 (número de registro de entrada GVRTE/2023/\*\*\*\*; Expediente ALQVIV/2022/00055/\*\*) frente a la resolución de las ayudas al alquiler de vivienda correspondientes a la convocatoria del año 2022.
- 1.2. El 13/09/2023, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «la respuesta dada a la persona interesada; en el caso de que ésta no se hubiera producido todavía, nos ofrecerá información sobre las causas que han impedido cumplir con la obligación de resolver el recurso presentado y las medidas adoptadas para remover estos obstáculos, con indicación expresa de la previsión temporal existente para proceder a la emisión de la citada resolución».
- 1.3. El 18/10/2023 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

Efectivamente, el [interesado] formulo recurso de reposición frente a la Resolución de 29 de diciembre de 2022, de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda, y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana, de concesión de las ayudas convocadas mediante la Orden 4/2022, de 21 de junio, de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas del Programa de Ayudas al Alquiler de Vivienda correspondientes al Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025, y convocatoria para el ejercicio 2022 en virtud de la cual le fue desestimada su solicitud de ayuda por agotamiento del crédito presupuestario con que estaba dotada la convocatoria habida cuenta de la puntuación otorgada a su solicitud como consecuencia de la aplicación de los criterios de valoración asignados a su solicitud en relación con el resto de solicitudes presentadas que obtuvieron mayor puntuación y que fueron estimadas en el procedimiento de concesión de las ayudas de concurrencia competitiva.

Si bien de conformidad con lo dispuesto en el artículo 124, párrafo 2, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas "2. El plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de un mes (referido al de reposición potestativo) ", y que según el artículo 21, "Obligación de resolver", apartado 1, del mismo texto legal, "La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación", y que el artículo 71, apartado 1, exige a las administraciones públicas actuar con sometimiento al principio de celeridad en los procedimientos, no es menos cierto que el escaso periodo de tiempo transcurrido desde la presentación del recurso por el interesado y el elevado número de recursos interpuestos frente a las convocatorias de ayudas correspondientes al ejercicio 2022, hacen imposible resolver los recursos en los plazos legalmente establecidos.

No obstante lo expuesto, y la vista de la queja formulada, esta Dirección General manifiesta su compromiso de resolver el recurso a la mayor brevedad posible.

1.4. El 19/10/2023 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles. No obstante, no tenemos constancia de que el ciudadano haya verificado este trámite, a pesar del tiempo transcurrido.

## 2. Consideraciones.

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

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a obtener, en el plazo legalmente establecido, una respuesta expresa, congruente y motivada respecto de los recursos que se presenten ante las administraciones públicas, en el marco del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

De la lectura de lo informado por la administración se aprecia que esta, en la fecha de emisión de su informe y cuando habían transcurrido nueve meses desde la fecha de presentación del recurso de reposición por parte del interesado, no había dictado aún una resolución expresa y motivada respecto del mismo y tampoco ofrecía, ni tan siquiera, una previsión temporal para hacerlo, más allá del impreciso y vago «a la mayor brevedad posible».

Al respecto, es preciso tener en cuenta que el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que «la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación».

Asimismo, esta previsión ha de ser puesta en conexión con lo establecido en el artículo 29 de la citada norma procedimental, cuando señala que «los términos y plazos establecidos en esta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos».

El artículo 124 (Plazos) de la Ley 39/2015 es tajante al señalar en su apartado 2, respecto del recurso de reposición, que «el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de un mes».

Por su parte, y en relación con la carga de trabajo que expone la administración en su informe que está determinando la demora en resolver el recurso de referencia, resulta oportuno señalar que el artículo 20 (Responsabilidad de la tramitación) de esta misma Ley 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.

En este mismo sentido, 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 consideramos que impone a las administraciones **un plus de exigencia** a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta, en el marco del **derecho a una buena administración**.

Tal y como ha expuesto el Tribunal Supremo en su sentencia 1667/2020, de 3 de diciembre, «el principio a la buena administración (..), merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación (...)».

El Tribunal Supremo ha afirmado, en consecuencia, que «la efectividad de dicho principio comporta una indudable carga obligacional para los órganos administrativos a los que se les impone la necesidad de someterse a las más exquisitas exigencias legales en sus decisiones, también en las de procedimiento (...) (sentencia de 3 de diciembre de 2020, rca. 8332/2019: ECLI:ES:TS:2020:4161).

Este derecho a una buena administración se conforma así como un **derecho básico y esencial** de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

Llegados a este punto, esta Institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que «es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE».

Finalmente, consideramos preciso destacar que el artículo 33.2.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, faculta a este para instar a las administraciones públicas a «resolver, en tiempo y en forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial».

Llegados a este punto, debemos insistir nuevamente 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.

### 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. RECUERDO 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.

**Segundo. RECOMIENDO** que resuelva, si no lo hubiere hecho ya y a la mayor brevedad, el recurso presentado por la persona interesada en fecha 09/01/2023, notificando al ciudadano la resolución que se dicte.

**Tercero. RECOMIENDO** que analice los motivos que han determinado la presentación de un elevado número de recursos, según se informa, frente a las resoluciones dictadas en las convocatorias de subvenciones a la vivienda y, en el caso de detectar la concurrencia de deficiencias que le sean imputables, adopte las medidas organizativas y/o de dotación de medios personales y/o materiales que sean 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.

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.

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