

"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>2302731</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 19/09/2023, en la que exponía su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo la administración autonómica a la hora de proceder al abono efectivo de las cantidades que le fueron reconocidas, en concepto de ayuda al alquiler de vivienda, por medio de la Resolución de 13 de abril de 2023, de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana, por la que se conceden las ayudas convocadas mediante la Orden 3/2022, de 27 de mayo, del vicepresidente segundo y conseller de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, de aprobación de bases reguladoras para la concesión directa del Bono Alquiler Joven, y convocatoria para el ejercicio 2022.

Admitida a trámite la queja, en fecha 27/09/2023 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 25/10/2023 se recibió el informe emitido por la referida administración. A través del mismo se expuso:

Como ya se ha informado en anteriores ocasiones a esa Institución, una vez publicada la resolución de la convocatoria, se detectó por esta administración que, como consecuencia de un inadecuado funcionamiento de la aplicación informática diseñada para la gestión de estas ayudas al alquiler, se produjeron una serie de errores en la tramitación de determinadas solicitudes lo que dio lugar a que por esta Administración se procediera a iniciar la revisión de los expedientes que pudieran haberse visto inmersos en esta situación para, en su caso, revisar de oficio la resolución dictada en la concesión de las ayudas dictándose la que resulte procedente. En este sentido, en virtud de la RESOLUCIÓN de 5 de abril de 2023, de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana (DOGV nº 9572 de fecha 12 de abril de 2023), se procedió a una primera revocación parcial de 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 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 al Alquiler de Viviendas correspondientes al Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025, y convocatoria para el ejercicio 2022, en relación con determinados expedientes en ese momento conocidos, entre los que se encontraba el correspondiente a la [interesada], a la que se concedió una ayuda por importe de 3.960 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 1.980 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 a la interesada al objeto de que presentara las alegaciones que estimara pertinentes a la vista de su contenido. No obstante, no tenemos constancia de que la ciudadana haya verificado este trámite.

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, la ciudadana 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 determinaron la comisión de los errores que se informa que se produjeron en la gestión de los expedientes de solicitudes de ayuda y, en el caso de detectar la concurrencia de 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 las 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 procediese al abono efectivo de las cantidades indicadas, 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 Síndic de Greuges).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana