

"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

**Queja** 2401961

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Servicios sociales generales. Ayuda de emergencia.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 21/05/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2401961. La persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta del Ayuntamiento a la solicitud de una ayuda de emergencia para la interesada. Indica igualmente que tampoco había recibido respuesta a su solicitud de la renta valenciana de inclusión.

Conviene precisar que la promotora de esta queja ya promovió una queja anterior con nº 2301849 por la falta de respuesta del Ayuntamiento de Santa Pola a su solicitud, de fecha 13/05/2023, de una ayuda de emergencia para evitar el desahucio de su vivienda habitual. A los pocos días, recibió una llamada telefónica en la que le comunicaron que, debido a que no tiene NIE, no era posible el cobro de la ayuda.

En la [Resolución de cierre de la queja 2301849, de fecha 08/01/2024](#) se recogía el compromiso de solución por parte del Ayuntamiento de Santa Pola que aceptaba nuestras consideraciones y se comprometía a:

tramitar con urgencia, durante las primeras semanas de enero, todas las solicitudes de ayuda pendientes, además de la de la promotora de la queja, Sra. (...). Y, una vez ya determinado el procedimiento a seguir, se atenderán con mayor rapidez las futuras solicitudes que se reciban.

Por ello, el 28/05/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Santa Pola que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 11/07/2024 recibimos, fuera de plazo, el informe del Ayuntamiento de Santa Pola, lo que nos ha llevado a considerar a dicha Administración, en la queja que nos ocupa, como no colaboradora, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges.

En su informe, el Ayuntamiento de Santa Pola exponía, en resumen, que verificada la solicitud de la interesada de una ayuda de emergencia de los servicios sociales municipales y la RVI y habiendo comprobado que a finales del mes de junio de 2024 le fue concedida la RVI, cobrando las mensualidades atrasadas de esta ayuda, no es viable tramitar una ayuda de emergencia, dado que sería denegada por recibir ayudas por el mismo concepto.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna alegación.

## 2 Conclusiones de la investigación

De los antecedentes del caso, referidos tanto en la tramitación de esta queja como de la anterior sobre el mismo asunto, con nº 2301849, se desprende una demora en responder a la solicitud de la interesada de 13/05/2023, de una ayuda de emergencia para evitar el desahucio de su vivienda habitual.

La tramitación de la queja anterior puso de manifiesto, además, obstáculos para la tramitación de este tipo de prestaciones a personas carentes de NIE, vulnerando así el derecho de las personas extranjeras, cualquiera que sea su situación administrativa, a los servicios y prestaciones sociales básicas, conforme dicta la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, en su art. 14.3.

Por otro lado, hay que recordar que las ayudas de emergencia están dirigidas a paliar una situación de urgente necesidad, como era el caso. En el momento que la ayuda se solicitó la interesada no disponga de ingresos suficientes para afrontar los gastos derivados de la situación de emergencia.

Si bien es cierto que, actualmente, la situación de la interesada parece haberse estabilizado con la percepción de la ayuda de la renta valenciana de inclusión, la investigación ha puesto de manifiesto una falta de diligencia en la respuesta del ayuntamiento a la demanda planteada ante necesidades específicas de carácter básico y urgente, lo que ha supuesto el incumplimiento de la obligación de resolver que recoge el art. 21 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, sometiendo durante este tiempo a la interesada a una gran incertidumbre ante el riesgo de exclusión social en el que se encontraba.

Las ayudas de emergencia tienen carácter finalista, debiendo destinarse únicamente al objeto para el que hayan sido concedidas. Conforme a la Instrucción 2/2018 de la Dirección General de Servicios Sociales y Personas en Situación de Dependencia, tienen carácter subsidiario y, en su caso, complementario de todo tipo de recursos y prestaciones sociales de contenido económico previstos en la legislación vigente que pudieran corresponder a la persona beneficiaria.

Sin embargo, si como señala el Ayuntamiento, la RVI no se resolvió hasta junio de 2024, no parece justificable que dicha Administración argumente la percepción de dicha ayuda como justificación para no haber resuelto una solicitud realizada más de un año antes y destinada a cubrir necesidades específicas de carácter básico y urgente.

Con las actuaciones descritas se ha vulnerado el derecho a una buena administración, un derecho básico y esencial 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.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE SANTA POLA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de ofrecer los servicios y prestaciones sociales básicas a las personas extranjeras, cualquiera que sea su situación administrativa.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y a dar una respuesta expresa y motivada a las peticiones que le formule la ciudadanía.
3. **RECOMENDAMOS** una mayor agilidad en la resolución de las ayudas de emergencia a las personas con necesidades específicas de carácter básico y urgente.
4. **SUGERIMOS** que se resuelva la solicitud de la ayuda de emergencia presentada en su día por la interesada, dando una respuesta expresa y motivada, de manera que pueda conocer cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, y, en caso de discrepancia, pueda ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, **en el plazo máximo de un mes**, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana