

"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 CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 21/05/2024, ha sido la falta de respuesta del Ayuntamiento a la solicitud de una ayuda de emergencia para la interesada. Indicaba 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. (...).

Ante la nueva queja entendimos que el Ayuntamiento de Santa Pola no había cumplido su compromiso y, a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos con fecha el 28/05/2024 al Ayuntamiento de Santa Pola un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación de los derechos de la persona titular, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El informe del Ayuntamiento, que tuvo entrada en esta institución con fecha 11/07/2024, señalaba, en resumen, que 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.

Dicha información fue trasladada a la persona promotora al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo.

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 producidas en mayo de 2023, el Ayuntamiento había incumplido con 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 parecía justificable que dicha Administración argumentara la percepción de dicha ayuda para no haber resuelto una solicitud realizada más de un año antes y destinada a cubrir necesidades específicas de carácter básico y urgente.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 28/08/2024](#), además de otras recomendaciones, sugeríamos a la Conselleria que resolviera la solicitud de la ayuda de emergencia presentada en su día por la interesada, dando una respuesta expresa y motivada, de manera que esta pudiera 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

Como respuesta a la mencionada resolución de consideraciones, con fecha 03/10/2024, ha tenido entrada en la institución el preceptivo informe del Ayuntamiento de Santa Pola, en el que se nos indicaba que aceptaban las consideraciones efectuadas por el Síndic de Greuges e informaban de las medidas adoptadas, en concreto:

- Reuniones con los departamentos de gestión económica municipal con el fin de coordinar y concretar las vías de reconocimiento de obligaciones y pago de prestaciones económicas a aquellas personas residentes en el municipio que, careciendo de NIE, precisan dar cobertura a sus necesidades básicas.
- Elaboración de nueva ordenanza de prestaciones económicas individualizadas y de urgencia para la cobertura de necesidades básicas (en adelante, PEI,S), en la que se hace referencia expresa a la tramitación y concesión de las mismas cuando la persona perceptora carezca de NIE.
- Indicaciones a toda la plantilla de que las contestaciones a las peticiones de personas particulares se realicen, en todo caso, por escrito, descartando las llamadas telefónicas, con el fin de dejar constancia del cumplimiento del derecho de respuesta.

De esta forma, sería de esperar que situaciones como las que motivaron esta queja y la anterior presentada por la ciudadana por el mismo asunto, ya no deberían volver a producirse.

Así mismo, señalaba que se habían gestionado para la interesada otros canales de apoyo en colaboración con el tercer sector con el fin de dar solución a su situación.

Sin embargo, señalaba el informe que, en el caso que nos ocupa, no habían omitido su deber de respuesta, aunque la misma se hubiera prestado por canales no formales.

Nuevamente nos vemos obligados a recordar al Ayuntamiento de Santa Pola que el derecho de la persona promotora del expediente a una buena administración (Estatuto de Autonomía, artículo 9) requería de una respuesta expresa, dictada y notificada en plazo por órgano competente, congruente (que diera respuesta lógica a lo solicitado), motivada (justificada) y con indicación de cómo recurrirla. Todo ello en los términos que dispone la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

No hacerlo implica que se está impidiendo a la ciudadana, en caso de discrepancia recurrir la decisión y ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

Llegados a este punto no podemos entender la aceptación total por parte del Ayuntamiento de Santa Pola de las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 28/08/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

Además, debemos recordar que el informe inicial requerido al Ayuntamiento con fecha 28/05/2024 tuvo entrada en esta institución fuera del plazo establecido, 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.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

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

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana