

"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 2402259
Materia Vivienda
Asunto Demora en resolución de solicitud de ayuda al alquiler de vivienda

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada, en la que exponía su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la hora de resolver de manera expresa la solicitud de una ayuda al alquiler de vivienda que formuló en fecha 20/11/2023, en el marco de la convocatoria de 2023.

Admitida a trámite la queja, en fecha 20/06/2024 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 18/07/2024 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 24/07/2024.

Transcurrido el plazo concedido sin haber recibido el informe requerido, en fecha 10/09/2024 dirigimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda una [resolución de consideraciones](#) en la que se le formularon las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

Primero. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL de tratar los asuntos que afecten a los ciudadanos solicitantes en un plazo razonable, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en el marco del derecho a una buena administración.

Segundo. En consecuencia, RECOMENDAMOS que adopte todas las medidas que resulten precisas para proceder, si no lo hubiera hecho ya y a la mayor brevedad, a la resolución de la solicitud de ayudas de la persona interesada y al abono efectivo de las cantidades que, en su caso, le sean reconocidas.

Tercero. De acuerdo con lo prevenido en los artículos 32 y ss. LRJSP y los artículos 65 y concordantes de la LPA, RECOMENDAMOS que inicie de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial de esa administración pública, como consecuencia de su anormal funcionamiento en el presente supuesto, dada la excesiva demora en la resolución del presente procedimiento de ayudas a la vivienda.

Cuarto. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

Finalmente, en la citada recomendación se recordó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que «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».

A la vista de lo expuesto, debemos considerar que ha existido en el presente expediente de queja una falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con el Síndic de Greuges, al no haberse facilitado la información o la documentación solicitada en el inicio de este procedimiento, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1 a) de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

En fecha 25/09/2024 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que exponía lo siguiente:

Consultados los antecedentes obrantes en esta Dirección General de Vivienda resulta que el 22/8/2024, se ha publicado en el DOGV núm. 9920, la RESOLUCIÓN de 16 de agosto de 2024, de concesión de las ayudas convocadas mediante la Resolución de 13 de octubre de 2023, de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, por la cual se procede a la convocatoria para la concesión de ayudas del Programa de ayudas al alquiler de viviendas del Plan estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025, correspondientes al ejercicio 2023. Consultada la citada Resolución la solicitud formulada por el [interesado] aparece incluida en el Listado que se relacionan en el Anexo II, página 97, conteniendo la declaración de las desistidas por no haber aportado durante el plazo al efecto concedido la documentación requerida.

En relación con el recordatorio efectuado del deber legal de tratar los asuntos que afecten a los ciudadanos solicitantes en un plazo razonable, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en el marco del derecho a una buena administración debemos señalar que, no obstante el constante esfuerzo de esta conselleria en la implementación de mecanismos para agilizar la gestión y pago de las ayudas, el número de convocatorias realizadas por la Dirección General de Vivienda y de las numerosas solicitudes que se presentan y ayudas que se conceden dificultan la resolución de las convocatorias dentro de los plazos establecidos.

Respecto de la recomendación de que adopte todas las medidas que resulten precisas para proceder, si no lo hubiera hecho ya y a la mayor brevedad, a la resolución de la solicitud de ayudas de la persona interesada y al abono efectivo de las cantidades que, en su caso, le sean reconocidas, como ya se ha indicado la convocatoria fue resuelta en los términos antedichos.

No se considera procedente ni oportuno la recomendación de iniciación de oficio de un procedimiento de responsabilidad patrimonial de esta administración pública como consecuencia de su anormal funcionamiento en el presente supuesto, dada la excesiva demora en la resolución del presente procedimiento de ayudas a la vivienda, como se ha indicado, el procedimiento se resolvió por esta administración en un plazo razonable más allá de los seis meses previstos en las bases de la convocatoria sin que la persona autora de la queja resultara beneficiaria. No obstante, esta decisión no impide que el interesado si lo estima conveniente presente una reclamación de responsabilidad patrimonial según lo previsto en los artículos 66 y 67 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC).

Con ello SE CONSIDERAN ACEPTADAS las recomendaciones efectuadas.

A la vista de lo expuesto por la administración en su informe, apreciamos que la administración, aunque con una evidente demora, ha procedido por medio de resolución de 16/08/2024 a resolver la solicitud de ayudas de la persona interesada, declarándola desistida por no haber aportado en el plazo concedido la documentación que le fue requerida; dando cumplimiento con ello a nuestra primera recomendación, de la que se manifiesta la aceptación.

Por otra parte, y en relación con la recomendación emitida por esta institución para que se inicie de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial por su anormal funcionamiento en el presente supuesto «dada la excesiva e injustificable demora que se viene produciendo en el marco del presente expediente de ayudas a la vivienda», la administración autonómica expone que «no se considera procedente ni oportuno».

El argumento que se ofrece para alcanzar esta conclusión es que «se resolvió por esta administración en un plazo razonable más allá de los seis meses previstos en las bases de la convocatoria sin que la persona autora de la queja resultara beneficiaria. No obstante, esta decisión no impide que el interesado si lo estima conveniente presente una reclamación de responsabilidad patrimonial según lo previsto en los artículos 66 y 67 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC)».

Al respecto del argumento esgrimido por la administración, hemos de recordar que el artículo 29 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es terminante al señalar 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».

Es preciso recordar, en este sentido, que la base séptima (Plazo de resolución y notificación) de la resolución que regía la convocatoria (Resolución de 13 de octubre de 2023) estableció que «el plazo para resolver y notificar la resolución del procedimiento será de seis meses a contar desde el día siguiente al de la fecha de publicación de la presente convocatoria en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana».

Dicha publicación en el Diario Oficial de la Generalitat Valenciana tuvo lugar el 18/10/2023. Consecuencia de ello es que la resolución de la convocatoria de ayudas y su publicación (resolución dictada, según se informa, el 16/08/2024 y publicada en el DOGV de 22/08/2024) se produjo diez meses después de la fecha de publicación de las citadas bases.

Debemos disentir, por ello, con la administración cuando señala que resolvió «en un plazo razonable más allá de los seis meses previstos en las bases de la convocatoria». Consideramos que **la resolución dictada fuera de los plazos legalmente establecidos en ningún caso puede entenderse como razonable, al implicar un incumplimiento por parte de la administración de sus obligaciones.**

Llegados a este punto debemos insistir nuevamente, como ya se expuso en la resolución de consideraciones emitida en el presente procedimiento de queja en fecha 10/09/2024, «en la importancia que presenta 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, resolver y abonar con prontitud las ayudas a la vivienda que solicita una persona constituye una tarea de la máxima importancia».

Como se indicó en ese momento, «se ha de partir en estos supuestos de la importancia que tiene el disfrute de una vivienda digna para la promoción y mantenimiento del disfrute de otros derechos básicos de la ciudadanía: la posesión de una vivienda facilita el acceso a otros derechos y constituye un importante factor de protección frente a la pobreza. De la misma manera, la pérdida de un alojamiento estable y digno se convierte, en muchas ocasiones, en la puerta de entrada a situaciones de exclusión social que, desgraciadamente, como nos muestra la realidad, son difíciles de revertir».

Por ello, antes de concluir nuestra intervención en el presente supuesto, debemos requerir a la administración autonómica que analice las circunstancias que han concurrido en el presente supuesto y que han determinado la demora producida en la resolución de la presente convocatoria de ayudas, al objeto de identificar las disfunciones producidas y adoptar las medidas (organizativas y/o de dotación de medios personales y materiales) que resulten precisas para evitar que se reproduzcan en futuras convocatorias de ayudas a la vivienda.

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

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).

Aviso plazos DANA 2024

Las entidades locales y las personas directamente afectadas por la DANA tienen suspendido el cumplimiento de los plazos con el Síndic hasta el 06/01/2025. Más detalles en la [resolución del Síndic de 06/11/2024](#) y en www.elsindic.com.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana