

"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 2402276
Materia Vivienda.
Asunto Demora en resolución de solicitud de ayuda a la 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 proceder a la resolución de una solicitud de ayuda al alquiler de vivienda que formuló en fecha 19/10/2023, en el marco de la convocatoria de ayudas 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 17/10/2024 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 la [interesada] aparece incluida en el Listado que se relacionan en el Anexo IV, página 222, conteniendo la desestimación de las ayudas solicitadas debido al agotamiento de la dotación económica de la convocatoria para este ejercicio al haberse producido la estimación de otras solicitudes con mejor derecho y la priorización realizada de acuerdo con las bases de la convocatoria.

En relación con la resolución recibida SE ACEPTAN las recomendaciones efectuadas significando,

Respecto del recordatorio 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, esta Vicepresidencia y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda debe destacar que el número de convocatorias realizadas por la Dirección General de Vivienda y de solicitudes que se presentan dificulta la resolución de las mismas dentro de los plazos establecidos.

Respecto de la recomendación de que se adopten 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 se ha indicado anteriormente, al día de la fecha ha sido resuelta la convocatoria de que se trata sin que la persona autora de la queja haya resultado beneficiaria.

En relación con la recomendación de iniciar 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, se considera improcedente habida cuenta de que, no resultando beneficiaria de ayuda al alquiler en la convocatoria, ningún perjuicio se le ha causado a la interesada.

Respecto del recordatorio del 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, significar que es voluntad de esta Conselleria facilitar cuanta información le sea requerida por esa Institución para el ejercicio de sus competencias, como así ha sido en la generalidad de los supuestos, quedando a su disposición para cualquier aclaración que fuera menester

A la vista de lo expuesto por la administración en su informe, apreciamos que la administración autonómica, actuando conforme a lo recomendado por esta institución, ha resuelto la solicitud de ayudas formulada por la persona interesada y le ha notificado dicha resolución, dando con ello solución al específico problema que motivó la apertura y tramitación del presente procedimiento de queja (demora en la resolución de solicitud de ayuda 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.

No obstante, antes de concluir nuestra intervención en el presente supuesto, debemos dejar constancia de la evidente demora (casi un año) en la que ha incurrido la administración autonómica a la hora de resolver la solicitud de la persona interesada. En atención a ello, consideramos que la administración autonómica debería iniciar en el presente caso **una investigación interna de los hechos producidos**, al objeto de identificar y corregir las disfunciones que se han producido, adoptando las medidas que resulten pertinentes al efecto de erradicar aquellas que queden constatadas y evitar que se repitan en el futuro, garantizando con ello **la plena efectividad del derecho de la ciudadanía a que las administraciones públicas traten los asuntos que le afectan en un plazo razonable**, en el marco del derecho a una buena administración y dando así cumplimiento al mandato contenido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

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