

"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 2402591
Materia Vivienda
Asunto Falta de respuesta a recurso interpuesto ante denegación 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 el recurso de reposición que interpuso en fecha 27/01/2023 (número de registro GVRTE/2023/437370) frente a la denegación, por agotamiento del crédito presupuestario, de una ayuda al alquiler de vivienda que solicitó en fecha 27/07/2022.

Admitida a trámite la queja, en fecha 12/07/2024 nos dirigimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitando que nos remitiera un informe sobre esta cuestión, concediéndole a este efecto el plazo de un mes.

En fecha 08/08/2024 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 20/08/2024.

Transcurrido dicho plazo sin haber recibido el informe requerido, en fecha 03/10/2024 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 contestar en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante, en el marco del derecho a una buena administración.

Segundo. RECOMENDAMOS que resuelva, si no lo hubiere hecho ya y a la mayor brevedad, el recurso de reposición presentado por la persona interesada en fecha 27/01/2023, notificando a esta la resolución que se dicte.

Tercero. RECOMENDAMOS que inicie en el presente caso una investigación interna de los hechos producidos, al objeto de identificar y corregir las disfunciones que se están produciendo, adoptando las medidas que resulten pertinentes al efecto de erradicar aquellas que queden constatadas y evitar que se repitan en el futuro.

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, 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 08/10/2024 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, por la que dio respuesta a la resolución de inicio de investigación de fecha 12/07/2024.

Recibido este informe, en fecha 21/10/2024 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles. No obstante, no tenemos constancia de que esta haya verificado este trámite.

Con posterioridad, en fecha 20/11/2024 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda por el que dio respuesta a la resolución de consideraciones de 03/10/2024. A través del mismo expuso:

Consultados los antecedentes obrantes en esta Dirección General de Vivienda resulta que la solicitud de ayuda al alquiler presentada por el [interesado] en la convocatoria efectuada mediante Orden 4/22 de 21 de junio (...), fue desestimada en virtud de la CORRECCIÓN de errores de la Resolución de 29 de diciembre de 2022, (...), efectuada mediante Resolución de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del hábitat y segregación urbana de fecha 17 de enero de 2023, por agotamiento del crédito presupuestario con que estaba dotada la citada convocatoria.

Frente a la citada resolución la persona interesada interpuso recurso de reposición que ha sido desestimado mediante Resolución de la Directora General de Vivienda de fecha 2 de agosto de 2024.

En relación con la resolución recibida, SE ACEPTAN LAS RECOMENDACIONES EFECTUADAS y se indica:

Respecto del recordatorio del deber legal que tiene la Administración de resolver dentro del plazo legal, 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 así como el actual volumen de recursos que se interponen dificulta la resolución de los mismos dentro de los plazos establecidos.

Respecto de la recomendación de que por esta Conselleria se proceda, a la mayor brevedad posible, a resolver el recurso de reposición planteado por la persona interesada, como se ha indicado anteriormente, el recurso interpuesto fue desestimado mediante Resolución de la Directora General de Vivienda de fecha 2 de agosto de 2024 por lo que el interesado ha obtenido respuesta a la disconformidad manifestada frente a la desestimación de la ayuda.

Respecto de la recomendación de iniciar en el presente caso una investigación interna de los hechos producidos, al objeto de identificar y corregir las disfunciones que se están producido, adoptando las medidas que resulten pertinentes al efecto de erradicar aquellas que queden constatadas y evitar que se repitan en el futuro, significar que esta Dirección General trabaja para implementar las medidas pertinentes para resolver y notificar en plazo todos los recursos de reposición presentados contra las resoluciones emitidas en materia de ayudas de su competencia, si bien debido al elevado número de solicitudes de ayudas que se presentan en las correspondientes convocatorias que se realizan y del número de recursos que se presentan, resulta difícil su resolución en los plazos previstos legalmente no obstante ser voluntad de esta administración corregir, en la medida de lo posible, las disfunciones que se producen.

Respecto del recordatorio del deber legal que se extrae del artículo 37 de la Ley reguladora del Síndic de Greuges, en lo relativo a la obligación de todos los poderes públicos de facilitar el acceso a los expedientes, los datos, los informes y cuanta documentación les sea solicitada para el esclarecimiento de los hechos sobre los que se está indagando, significar que es voluntad de esta Conselleria facilitar cuanta información le sea requerida por esa Institución para el ejercicio de su competencias, como así ha sido en la generalidad de los supuestos

De lo expuesto por la administración en su informe se deduce que la misma ha procedido a resolver el recurso de reposición presentado por la persona interesada; con ello, hemos de concluir que se ha solucionado el específico problema que motivó la apertura del presente procedimiento de queja (demora en resolución de recurso de reposición), si bien una vez que había transcurrido más de un año y medio desde la fecha de su presentación.

Asimismo, la administración expone la aceptación de la recomendación emitida en el sentido que se realice una investigación interna para determinar las causas que han conducido a la demora expuesta y se adopten las medidas que resulten pertinentes al efecto, al objeto de evitar que se reproduzcan en el futuro.

No obstante, más allá de exponer la aceptación de esta recomendación, no se indican cuáles son las concretas medidas que se van adoptar para corregir las disfunciones que se hayan detectado y que dan lugar a unas demoras en la tramitación de las ayudas al alquiler de vivienda que, no solo la administración autonómica reconoce expresamente en el informe emitido, sino que se ponen de manifiesto tanto en expedientes de queja como el presente, como en los numerosos procedimientos que esta institución tramita respecto de demoras en materia de gestión y abono de ayudas al alquiler de vivienda; informaciones que nos llevan a concluir que estas demoras no resultan puntuales y limitadas a determinados casos y expedientes, sino que presentan el carácter de estructurales.

Las anteriores circunstancias impiden que podamos considerar materialmente aceptada la recomendación emitida.

En todo caso, debemos instar nuevamente a la administración a que adopte, con determinación y celeridad, todas las medidas que permitan garantizar la efectividad de los plazos establecidos (un mes) a la hora de resolver los recursos de reposición que las personas interesadas presenten frente a las resoluciones que resuelven las solicitudes de ayudas al alquiler de vivienda que hayan formulado.

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).

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana