

"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 2402595
Materia Vivienda.
Asunto Demora en el abono de ayuda al alquiler de vivienda.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 04/07/2024, la persona promotora del expediente interpuso una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la hora de abonar una parte de las cantidades (600 euros) correspondientes a una ayuda a la vivienda de la que es beneficiaria, correspondiente a la convocatoria del año 2019.

Es preciso recordar que, sobre esta cuestión, esta institución tramitó el previo expediente de queja 2301397, en el marco del que se dictó la [resolución de consideraciones](#) de fecha 13/09/2023, por la que se formularon a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

Primero. RECUERDO 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, **RECOMIENDO** que adopte todas las medidas que resulten precisas para proceder, a la mayor brevedad, al abono efectivo de las ayudas que se adeudan a la persona interesada en concepto de alquiler de vivienda.

Tercero. De acuerdo con lo prevenido en los artículos 32 y ss. de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público y los artículos 65 y concordantes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, **RECOMIENDO** 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 e injustificable demora que se viene produciendo en el marco del presente expediente de ayudas a la vivienda.

En fecha 06/11/2023 se dictó la [resolución de cierre](#) del expediente, sin que considerásemos aceptadas por la administración las recomendaciones que se le formularon.

Por otra parte, la interesada expuso que presentó ante la Conselleria de Justicia e Interior una solicitud de iniciación de expediente de responsabilidad patrimonial de la administración pública por su incorrecto funcionamiento. En este sentido, aportó una copia del escrito presentado en fecha 12/11/2023 (del cual adjuntamos una copia a las administraciones públicas).

Según expuso la persona interesada, a pesar del tiempo transcurrido, no había obtenido una resolución en relación con la petición formulada.

1.2. El 15/07/2024, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y a la Conselleria de Justicia e Interior que remitieran al Síndic de Greuges un informe, concediéndoles al efecto el plazo de un mes, sobre las siguientes cuestiones:

En particular, solicitamos a la **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda** información sobre el estado de tramitación del expediente de ayudas de referencia, con expresión de los actos y/o resoluciones que se hayan dictado en el seno del mismo. En el caso de que, como indica la persona interesada, no se haya procedido al abono efectivo de todas las cantidades que le fueron reconocidas, nos indicará los motivos que lo han determinado y las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y lograr su pronto pago.

Asimismo, solicitamos a la **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda** información sobre el trámite dado, en el caso de haberle sido remitido por la Conselleria de Justicia e Interior, a la solicitud de incoación de un expediente de responsabilidad patrimonial de la administración por su anormal funcionamiento, interpuesto por la persona interesada.

Por otra parte, solicitamos a la **Conselleria de Justicia e Interior** información sobre el trámite dado a la solicitud de incoación de un expediente de responsabilidad patrimonial de la administración pública por su anormal funcionamiento, formulada por la persona interesada, con indicación de los acuerdos y resoluciones que haya adoptado al respecto.

1.3. En fecha 08/08/2024 tuvo entrada en el registro de esta institución un escrito de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, 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.

1.4. Transcurrido el plazo concedido, no se ha recibido ni el informe requerido a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ni el informe requerido a la Conselleria de Justicia e Interior (en este caso, no consta que la misma haya solicitado la ampliación del plazo para emitirlo), por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la autora de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la pasividad de las citadas consellerias a la hora de adoptar las medidas precisas para atender en un plazo razonable los asuntos que afectan a la persona interesada y que se han expuesto previamente.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente se inició por la posibilidad de que se hubiera vulnerado el derecho de la persona interesada a que las administraciones públicas traten los asuntos que le afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

El objeto del presente expediente de queja, como se ha expuesto, se centró en dos cuestiones concretas: por una parte, la demora en la que estaba incurriendo la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la hora de proceder al abono efectivo de una parte de las cantidades que se adeudaban a la persona interesada en concepto de ayuda al alquiler de vivienda; por otra parte, la demora a la hora de tramitar y dar una respuesta expresa, congruente y motivada al escrito

que la interesada presentó en fecha 12/11/2023, solicitando la iniciación de un expediente de responsabilidad patrimonial de la administración por su anormal funcionamiento.

Respecto de **la primera de las cuestiones planteadas**, tal y como se ha señalado con anterioridad, ninguna información ha aportado la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas por esta cuando señala que no ha obtenido el abono completo de las ayudas solicitadas, cuando han transcurrido casi cinco años desde la fecha de concesión de la citada ayuda (Resolución de fecha 27 de noviembre de 2019).

La administración ha tenido tiempo más que suficiente para resolver los posibles contratiempos que hayan surgido en la tramitación del expediente para hacer efectivo el pago y lograr que la persona cuente con un dinero con el que, no debemos olvidarlo, hacer frente a los gastos de un bien esencial, como es la vivienda.

Como hemos señalado en las resoluciones emitidas sobre esta materia, 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.

En este sentido, debemos insistir 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.

Es preciso tener en cuenta al respecto que el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana es tajante al reconocer a la ciudadanía valenciana el derecho a que las administraciones públicas traten sus asuntos en un plazo razonable.

La vigencia de esta disposición (en conexión con lo establecido en el artículo 8 del citado Estatuto y el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) impone a las administraciones públicas un **plus de exigencia** a la hora de abordar el análisis de los asuntos que afectan a los ciudadanos y darles una pronta solución, en el marco del **derecho a una buena administración**.

Tal y como ha expuesto el Tribunal Supremo en su sentencia 1667/2020, de 3 de diciembre, «el principio a la buena administración (...), merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación (...)».

Este derecho a una buena administración se conforma así como un derecho básico y esencial de la ciudadanía valenciana, que se integra, entre otros, por el derecho de la persona a que las administraciones públicas atiendan **en un plazo razonable** las peticiones que esta les formule.

En el presente supuesto se analiza la demora que viene padeciendo la persona interesada a la hora de lograr el abono de una parte de las cantidades correspondientes a una ayuda al alquiler de vivienda que le fue concedida en el mes de noviembre de 2019, cuando han transcurrido casi cinco años.

No es preciso realizar ulteriores argumentaciones para concluir que esta situación no se compadece con el citado derecho a una buena administración y que, por lo tanto, expone una demora totalmente injustificable, dicho sea con todos los respetos.

Llegados a este punto, no podemos sino reiterar los argumentos que expusimos en la resolución de consideraciones emitida en el expediente de queja 2301397, en fecha 13/09/2023.

Así, debemos recordar que el artículo 20 (Responsabilidad de la tramitación) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPA) establece que:

1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.
2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado.

A su vez, el artículo 21.6 LPA señala que «el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo»; añadiendo que «el incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable».

En relación con esta cuestión, es preciso recordar que el artículo 3 (Principios Generales) LRJSP prescribe que las administraciones públicas, en sus relaciones, deberán respetar, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos; simplicidad, claridad y proximidad a estos; participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa; racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión y eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados (...).

Respecto de **la segunda de las cuestiones planteadas** (inactividad de la administración autonómica ante la solicitud de 12/11/2023 de iniciación de un procedimiento de responsabilidad patrimonial de la administración pública) ninguna información han aportado la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y la Conselleria de Justicia e Interior sobre el objeto de la

reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas por esta cuando señala que no ha obtenido respuesta alguna al escrito presentado.

Dada la falta de información en la que nos encontramos en el momento de dictar esta resolución de consideraciones, debido a la falta de informes de las dos consellerías citadas, no podemos determinar a cuál de las dos es imputable la citada inactividad.

Recibida la solicitud que le fue dirigida, la Conselleria de Justicia e Interior debería haberla tramitado y haber emitido, en los términos marcados por la normativa vigente, una respuesta expresa a lo solicitado por la persona interesada.

En el caso de considerar que la tramitación y resolución de lo solicitado no era de su competencia, sino que correspondía a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, debería haber remitido el escrito a dicha conselleria, para que esta le diese trámite, informando de ello a la persona interesada (artículo 14, Decisiones sobre competencia, de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público).

Si este trámite hubiera sido cumplido por la Conselleria de Justicia e Interior, sería la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la que estaría incurriendo en la inactividad analizada.

Sea como fuere, lo cierto es que el resultado de la situación analizada es que una ciudadana que presentó, de acuerdo con los trámites legalmente establecidos, una solicitud a la administración autonómica no ha obtenido, casi un año después, una resolución respecto de lo solicitado.

Esta situación implica, como se ha expuesto, una evidente vulneración del derecho que el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana le reconoce, como ciudadana con residencia en nuestra comunidad autónoma, a que las administraciones públicas traten los asuntos que le afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración.

El derecho a una buena administración es un derecho básico y esencial de la ciudadanía valenciana, 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.

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la administración no ofrezca una resolución o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita al solicitante entender los motivos por los que la administración ha adoptado la citada resolución.

Llegados a este punto, consideramos preciso destacar que el artículo 33.2.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, faculta a este para instar a las administraciones públicas a «resolver, en tiempo y en forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial».

En virtud de cuanto antecede, y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se ha vulnerado el derecho de la persona titular de la queja a que las administraciones públicas traten los asuntos que le afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece que «se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, (...) no se facilite la información o la documentación solicitada (...)».

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y la Conselleria de Justicia e Interior todavía no han remitido a esta institución el informe requerido con fecha 15/07/2024, incumplándose el plazo legal establecido (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y la Conselleria de Justicia e Interior se niegan a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges, dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos a la **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y a la Conselleria de Justicia e Interior** las siguientes consideraciones:

A AMBAS ADMINISTRACIONES:

- 1. 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.
- 2. RECOMENDAMOS** que, en el ámbito de sus respectivas competencias, adopten las medidas que resulten precisas para impulsar la emisión sin más demora de una respuesta expresa, congruente y motivada respecto de la petición formulada por la persona interesada por medio de su escrito de 12/11/2023.
- 3. 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.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

- 4. RECOMENDAMOS** que adopte todas las medidas que resulten precisas para proceder, de manera inmediata y si no lo hubiera hecho ya, al abono efectivo de las cantidades que se adeudan a la persona interesada en concepto de alquiler de vivienda.

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana