

"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** 2402640  
**Materia** Vivienda  
**Asunto** Demora en resolución de recurso de reposición

## 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 presentó en fecha 18/01/2022 frente a la resolución por la que se le denegó una ayuda al alquiler de vivienda, correspondiente a la convocatoria del año 2021.

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 el plazo concedido 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 18/01/2022, 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 producido, 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 25/10/2024 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que exponía la aceptación de la recomendación emitida. En este sentido, se indicaba:

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.

En relación con 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 contra la denegación de la ayuda al alquiler 2021 y consultados los antecedentes obrantes en esta Dirección General de Vivienda resulta que mediante Resolución del Director General de Vivienda de fecha 7 de octubre de 2024 ha sido estimado el recurso de reposición interpuesto por la interesada contra la resolución de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana de fecha 30 de diciembre de 2021, ordenando al servicio territorial de vivienda y arquitectura bioclimática de Valencia, que retrotraiga el expediente al momento en que se cometió el error en la tramitación y se dicte la propuesta de resolución que en su caso corresponda, resolución que le será notificada.

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 sin perjuicio de algunas disfunciones que esperamos no vuelvan a producirse

A la vista de lo expuesto por la administración en su informe, apreciamos que, actuando conforme a lo recomendado por esta institución, la administración autonómica ha resuelto el recurso de reposición presentado 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 un recurso de reposición).

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 lo anterior, y dada la excesiva demora producida en este caso a la hora de resolver el presente recurso de reposición, que ha determinado que se rebase ampliamente el plazo de resolución de un mes que establece la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, debemos reiterar en este momento la recomendación emitida para que se analicen las causas que la han determinado y **se adopten medidas concretas** (más allá de las afirmaciones genéricas que se realizan a la hora de aceptar esta recomendación) **para garantizar** que las mismas no se reproduzcan y se garantice **de una manera real y efectiva a la ciudadanía**, en el marco del derecho a una buena administración, **el derecho a que las administraciones públicas traten los asuntos que les afectan en un plazo razonable**, dando con ello cumplimiento al mandato del artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

Asimismo, y dado que lo decidido en la resolución del recurso es la estimación del mismo y la retrotracción del «expediente al momento en que se cometió el error en la tramitación y se dicte la propuesta de resolución que en su caso corresponda», debemos insistir igualmente a que **las actuaciones a realizar para dictar esta nueva resolución se adopten y ejecuten con la máxima celeridad**, de manera que se emita en el plazo más breve de tiempo posible esta nueva resolución y se garantice, con ello, que la demora que viene padeciendo la persona interesada a la hora de obtener una resolución definitiva sobre su solicitud de ayudas, no sufre nuevos retrasos indebidos.

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](http://www.elsindic.com).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana