

"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** 2402763  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Demora pago ayuda emergencia habitacional.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 17/07/2024, al que se le asignó el número arriba indicado. La presente queja es continuación de la número 2302443 y de la 2202994, en la que la persona interesada manifestaba que el 11/06/2019 presentó una solicitud de ayuda de emergencia habitacional y en fecha 24/11/2020 se resolvió la misma.

La ayuda consistía en dos pagos, y recibió el primero el 09/12/2020, pero a fecha de presentar su escrito de queja (17/07/2024), continuaba sin recibir el segundo pago de la ayuda reconocida.

Desde esta institución considerábamos que en la Resolución de fecha 24/11/2020, mediante la que se concedía a la persona interesada la ayuda para el pago de alquiler, el importe de esta ascendía a 1.584€, subvencionando seis mensualidades, y fueron aportados los recibos bancarios justificativos del pago del alquiler relativos a los meses de julio a diciembre de 2019, que eran las mensualidades aprobadas, por lo que al haber abonado a la persona interesada 792€, ayuda correspondiente para tres meses, le quedaría por recibir otros 792€, ya que la ayuda era para seis meses, según dictaba la Resolución emitida.

La Administración autonómica competente nos comunicaba continuamente que *"Al día de la fecha se está tramitando la reapertura de la línea presupuestaria que posibilite el pago de las cantidades pendientes de pago de esta ayuda, por lo que una vez se disponga de la dotación económica correspondiente, se procederá al inmediato pago al Sr. (...) del segundo plazo de la ayuda"*.

La queja número 2302443 se cerró el 09/02/2024, sin que se hubiese hecho efectivo el segundo pago, comunicándonos la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda lo siguiente:

Durante el ejercicio 2023 se iniciaron las actuaciones oportunas para proceder a la apertura de la línea presupuestaria que posibilite el pago de las ayudas de emergencia habitacional en su día concedidas, como es la que afecta a la persona autora de la queja, que quedaron interrumpidas por el cierre del ejercicio presupuestario durante la primera quincena del mes de diciembre. Se está a la espera de la apertura del presupuesto correspondiente al ejercicio 2024 para continuar con las actuaciones iniciadas lo que permitirá el pago de la ayuda pendiente de abono.

Por ello, el 23/07/2024 y posteriormente el 03/10/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos remitiera un informe sobre este asunto.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 24/07/2024 y el 07/10/2024; no obstante, el Síndic de Greuges no recibió ningún informe.

La falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402763, de 09/01/2025](#), en la que sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que habiendo transcurrido más de 49 meses desde la concesión de la ayuda, procediera a abonar, de manera urgente, a la persona promotora de la queja el importe restante de la misma.

Tenemos constancia de la recepción de la Resolución de consideraciones por la Conselleria el 15/01/2025. Sin embargo, transcurrido el plazo de un mes previsto en el artículo 35.1 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, no ha tenido entrada en esta institución la preceptiva respuesta de la Administración, incumpliendo así la obligación de responder al Síndic.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de fecha 09/01/2025.

Ese comportamiento impide alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite en el artículo 41.d) hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en [elsindic.com/actuaciones](https://elsindic.com/actuaciones).

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

Se ha constatado la vulneración del derecho a una buena Administración.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA**, y la notificación de esta resolución a todas las partes, dejando constancia de la falta de colaboración, en este expediente, de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con esta institución, conforme a lo establecido en el artículo 39.1 a) y b) de la Ley 2/2021, ya citada.

Por último y dado el tiempo transcurrido desde la resolución de la ayuda de emergencia, 24/11/2020, proceda al pago del importe restante lo antes posible.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana