

"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 2402939
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 16/07/2024, la persona promotora del expediente presentó 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 proceder al abono de la totalidad de las cantidades que le fueron reconocidas en concepto de ayuda al alquiler de vivienda, en el marco del expediente ALQVIV/2022/13745/46, mediante resolución de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y la Segregación Urbana de fecha 5 de abril de 2023.

Resulta preciso recordar que, sobre esta cuestión, esta institución tramitó el previo expediente de queja 2302499, en el que se dictó la [resolución de cierre](#) de fecha 14/12/2023, al informar la administración autonómica lo siguiente:

Las ayudas a que se refiere la interesada en el procedimiento son las ayudas para alquiler del ejercicio 2022, en los que la resolución de concesión original se vio afectada por un error ocurrido en la nueva aplicación informática utilizada para la gestión y tramitación de estas ayudas (MARTE Y NOA) por mor del cual se produjo la declaración de desistimiento de determinadas solicitudes por no presentación de la documentación requerida, no siendo cierta esta realidad y respecto de las cuales se realizaron las actuaciones administrativas pertinentes para corregir este error administrativo lo que ha determinado que parte de los recursos presentados vean atendidos en sus alegaciones de oficio por esta administración.

Como consecuencia de lo expuesto con fecha 5 de abril de 2023 se dictó la Resolución de revocación de la Resolución de 29 de diciembre de 2022 (...) en virtud de la cual se ha revocó la citada resolución en relación con los afectados, procediendo a estimar, entre otras, la solicitud de [la interesada] a la que se concedió una ayuda por importe de 6.600 euros. Por esta administración se están realizando los trámites administrativos necesarios en relación con la documentación contable para el pago del primer plazo de la ayuda por importe de 3.300,00 euros, si bien hay que señalar que debido a la incorporación progresiva de las personas titulares del centros superiores y directivos de esta Vicepresidencia y en general por la reorganización de los diferentes departamentos, se ha producido un retraso en la tramitación de las mismas, pero que una vez normalizada la situación se espera poder realizar el pago a la mayor brevedad posible.

No obstante lo expuesto, en la resolución de cierre se indicó a la persona interesada que podría dirigirse nuevamente a esta institución en el plazo de tres meses a contar desde la presente resolución de cierre, instando nuestra intervención, en el caso de que la administración no procediese a efectuar los pagos pendientes, dando cumplimiento con ello a los compromisos asumidos en su informe.

Actuando en consecuencia, la interesada ha presentado su nuevo escrito de queja, señalando que, a pesar del tiempo transcurrido, no ha recibido el abono efectivo de todas las cantidades que se le adeudan.

1.2. El 03/08/2024, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, 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».

1.3. En fecha 03/09/2024 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 09/09/2024.

1.4. El 08/10/2024 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

Consultados los antecedentes obrantes en esta Dirección General de Vivienda resulta que, efectivamente, la persona autora de la queja resultó beneficiaria de una ayuda al alquiler en la convocatoria efectuada en el ejercicio 2022 en virtud de RESOLUCIÓN de 5 de abril de 2023, (...), por un importe máximo de 6.600,00 euros, requiriéndose, para el pago de la ayuda la aportación de los justificantes bancarios o recibos acreditativos del pago del alquiler o del precio de cesión de la vivienda o habitación correspondientes al periodo para el que se concede la ayuda. La documentación aportada por la interesada se encuentra en el departamento competente para su estudio y tramitación. Al día de la fecha se ha realizado a la [interesada] sendos pagos por importe de 2.750,00 y 550,00 euros. En relación con el resto de justificantes presentados se están realizando las actuaciones administrativas oportunas para su abono.

1.5 El 14/10/2024 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 la ciudadana haya verificado este trámite, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja 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).

De la lectura del informe remitido por la administración se deduce que, tal y como expuso la interesada en su escrito de queja, no se ha procedido al pago de las cantidades que le fueron reconocidas en concepto de ayuda al alquiler de vivienda, cuando ha transcurrido un año y medio desde la fecha de la resolución por las que le fueron reconocidas (05/04/2023).

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

cuenta 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 completo de una ayuda al alquiler de vivienda que le fue concedida en el mes de abril de 2023, hace ahora un año y medio.

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 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».

Al respecto, establece el artículo 32.1 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (en adelante, LRJSP) que «los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las Administraciones Públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos salvo en los casos de fuerza mayor o de daños que el particular tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la Ley».

Por su parte, el artículo 65 LPA determina que «cuando las Administraciones Públicas decidan iniciar de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial será necesario que no haya prescrito el derecho a la reclamación del interesado al que se refiere el artículo 67»; señalando el citado artículo 67 LPA que «el derecho a reclamar prescribirá al año de producido el hecho o el acto que motive la indemnización o se manifieste su efecto lesivo».

En el presente supuesto, la inactividad de la administración a la hora de ejecutar lo resuelto está provocando una evidente lesión de los derechos de la persona interesada (en particular, del derecho a una buena administración), tal y como se ha expuesto; lesión que podría ser susceptible de indemnización, de acuerdo con los preceptos analizados, para cuya procedencia y determinación debería iniciarse el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial de la administración; procedimiento que puede ser (y entendemos que, en este caso, debe ser) iniciado de oficio por la propia administración.

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 (...).

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).

3 Consideraciones a la Administración

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

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. En consecuencia, **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 ayudas que se adeudan a la persona interesada en concepto de alquiler de vivienda.
3. 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 e injustificable demora que se viene produciendo en el marco del presente expediente de ayudas a la 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.

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](#), la [resolución del Síndic de 21/11/2024](#) y en www.elsindic.com.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana