

"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 | 2402999 |
| Materia | Vivienda. |
| Asunto | Reclamación por demora en la tramitación y pago de una ayuda a la rehabilitación de vivienda. |

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 05/08/2024, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la tramitación y abono de una ayuda para la rehabilitación de vivienda, solicitada en el año 2011 (expediente RHB: 46/V04/1R/0379/2011/220) por su madre.

Expuso el promotor del expediente que, tras una evidente y larga demora en la tramitación del expediente, en fecha 13/06/2024 se dictó la correspondiente resolución de concesión de las ayudas de rehabilitación en favor de los herederos de la solicitante, por importe de 2113,86 euros (Generalitat Valenciana) y 3400 euros (Ministerio).

No obstante, el interesado indicó que no había recibido el abono efectivo de la citada ayuda y que en la propia resolución emitida se indicaba que «se procederá al reconocimiento personal y posterior pago de la subvención en el momento en que exista crédito presupuestario que dé cobertura a la misma».

En relación con estos hechos, el interesado manifestó en su escrito de queja:

En 2011 hicimos una rehabilitación en casa de mi madre y nos aprobaron una ayuda a la misma, ya fue aprobada entonces pero según ellos perdieron el expediente y nunca nos pagaron, dada la inoperancia de esta Conselleria reinicie otra vez el expediente pues reconocieron telefónicamente que había sido un error de ellos al traspapelar el expediente, (cosa que no creo) el caso es que mi madre ya falleció en 2018 sin poder recibir el dinero pero yo con la autorización de mis hermanos reinicie todo el proceso administrativo para que nos pagaran y dado que no querían pagar me han pedido documentación como justificación de empadronamiento de mi madre, certificado de estar al corriente con Hacienda después de 6 años fallecida y así innumerables documentos que creían no iba a conseguir

Los he conseguido todos y me ha costado, tiempo, dinero, viajes y mucho esfuerzo. Ahora me envían la aprobación de la ayuda con los números de cuenta de mis hermanos y el mío, pero ponen una cláusula y dicen: NOS PAGARÁN CUANDO HAYA DINERO. ¿Hablamos de hace 13 años y no hay dinero?

1.2. El 02/09/2024, 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 presente expediente de ayuda a la rehabilitación de vivienda, con indicación de los actos y acuerdos adoptados en orden a proceder al abono de las cantidades reconocidas a la persona interesada. En el caso de que, como señala el interesado, dicho abono no se haya producido, expondrá los motivos que lo han impedido y las medidas

adoptadas, o a adoptar, para lograr que el pago se materialice a la mayor brevedad. En este sentido, **hará indicación de la previsión de un término concreto para que se proceda al abono efectivo de la ayuda**».

1.3. El 07/10/2024 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

(...) esta Dirección General informa:

Tras la aprobación de una resolución, se realizan diferentes gestiones contables y administrativas relacionadas con las fases de ordenación del gasto y de ordenación del pago –según lo dispuesto en la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones y su normativa de desarrollo– previas a la materialización del pago. En este sentido se informa que actualmente las unidades administrativas competentes están realizando dichas gestiones, por lo que el abono de la prestación reconocida se iniciará a la mayor brevedad posible

1.4. 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, a pesar del tiempo transcurrido, el ciudadano haya verificado este trámite.

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 (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

El objeto del presente procedimiento de queja, tal y como quedó definido en la resolución de inicio de investigación, se centra en la demora que el interesado expuso que se estaba produciendo a la hora de realizar el abono de una ayuda de rehabilitación de vivienda.

Si bien es cierto que la resolución de la citada ayuda es de fecha 13/06/2024, el asunto no pudo ser analizado al margen de las circunstancias precedentes del expediente y, en particular, del hecho de que nos encontramos ante una ayuda que fue solicitada en el marco de la convocatoria del año 2011, hace ahora trece años.

Desde esta perspectiva, los cuatro meses transcurridos entre el reconocimiento de la ayuda (mes de junio de 2024) y el informe emitido por la administración (mes de octubre de 2024) exponen una demora que, con los antecedentes expuestos, adquieren una importancia especial.

Por otra parte, no podemos dejar de tener en cuenta que lo informado por la administración, si la misma bien expone el compromiso de realizar el pago «a la mayor brevedad posible», resulta excesivamente genérico y vago, en la medida en la que ni aclara cuál es el estado actual de tramitación del expediente ni los trámites restantes, ni (a pesar de lo expresamente solicitado por esta institución) fija un plazo concreto para llevar a cabo el abono de las cantidades pendientes de pago.

Resulta inevitable en el presente supuesto recordar que el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana es tajante al reconocer que «todos los ciudadanos tienen derecho a que

las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

La vigencia de esta disposición (en conexión con lo previsto en el artículo 8 del citado Estatuto de Autonomía y el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) impone a las administraciones **un plus de exigencia** a la hora de tramitar los asuntos que afectan a las personas, 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 (...)».

El Tribunal Supremo ha afirmado, en consecuencia, que «la efectividad de dicho principio comporta una indudable carga obligacional para los órganos administrativos a los que se les impone la necesidad de someterse a las más exquisitas exigencias legales en sus decisiones, también en las de procedimiento (...) (sentencia de 3 de diciembre de 2020, rca. 8332/2019: ECLI:ES:TS:2020:4161).

Como hemos afirmado recientemente las Defensorías del Pueblo en el [Decálogo adoptado en sus XXXVII Jornadas de Coordinación](#), «la buena administración es esencial para fomentar la confianza en las instituciones públicas y el correcto funcionamiento del Estado de Derecho».

Así, las Defensorías del Pueblo hemos expuesto en el [Documento de Conclusiones Técnicas de las citadas Jornadas de Coordinación](#) que «la buena administración es una noción que entronca directamente con el Estado democrático de derecho, adquiriendo la doble condición de ser, al mismo tiempo, un derivado de este y una de las condiciones que posibilitan su existencia, en términos de realidad y efectividad». Por ello, «frente a este debilitamiento de la confianza en el funcionamiento de las Administraciones, la noción de buena administración está llamada a jugar un papel crucial en el fortalecimiento de las instituciones públicas, su funcionamiento y la percepción de la ciudadanía sobre las mismas, convirtiéndose en un elemento esencial que prevenga el deterioro del propio sistema democrático» (pág. 3).

El presente expediente expone el caso de una ayuda que, solicitada al amparo de una convocatoria del año 2011, aún no ha sido abonada en el año 2024, cuando han transcurrido trece años y, por lo tanto, una situación incompatible con el derecho de la ciudadanía a que las administraciones públicas traten los asuntos que le afectan en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Llegados a este punto debemos insistir nuevamente, como de manera reiterada se ha realizado en las resoluciones dictadas en expedientes relativos a las ayudas en materia de vivienda, 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.

Como hemos indicado, 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.

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 las personas 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**, en consecuencia, 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 rehabilitación 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.

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