

"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 2403765
Materia Vivienda
Asunto Demora en resolución de recurso de reposición

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 07/10/2024, 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 resolver, de manera expresa y motivada, el recurso de reposición que presentó en fecha 23/08/2024 (número de registro GVRTE/2024/3654925) frente a la resolución por la que se le denegó una ayuda al alquiler de vivienda (Expediente ALQVIV/2023/02076/46).

1.2. El 18/10/2024, 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 «la respuesta dada a la persona interesada; en el caso de que ésta no se hubiera producido todavía, nos ofrecerá información sobre las causas que han impedido cumplir con la obligación de contestar el recurso presentado y las medidas adoptadas para remover estos obstáculos, con indicación expresa de la previsión temporal existente para proceder a la emisión de la citada respuesta».

1.3. El 27/11/2024 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 solicitud efectuada por la persona autora de la queja en la convocatoria de ayudas al alquiler fue declarada desistida mediante Resolución de 16 de agosto de 2024, de concesión de las ayudas convocadas mediante la Resolución de 13 de octubre de 2023, de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, por la cual se procede a la convocatoria para la concesión de ayudas del Programa de ayudas al alquiler de viviendas del Plan estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025, correspondientes al ejercicio 2023 por no aportar la documentación que le fue requerida para subsanar su solicitud y acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos para ser beneficiaria de la ayuda, a saber, los ingresos de la unidad de convivencia durante el ejercicio 2022 no alcanzan el mínimo de 0,3 veces el IPREM (2.431,88 euros) establecido para el 2022 (Base cuarta de la ORDEN 3/2023, de 5 de octubre de 2023, de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y deberá aportar copia de la resolución por la que se le hace beneficiaria de la Renta Valenciana de Inclusión a efectos de determinar compatibilidades de ayudas (Base octava de la ORDEN 3/2023, de 5 de octubre de 2023, de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda).

Frente a la citada resolución en fecha 23 de agosto de 2024 la interesada interpuso recurso de reposición que se encuentra en el departamento correspondiente pendiente de valoración a fecha de este informe y cuya resolución le será notificada, en todo caso.

Si bien esta Dirección General trabaja para resolver y notificar en plazo todos los recursos de reposición presentados contra las resoluciones emitidas en materia de ayudas de su competencia, 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 demoras que se producen

1.4. El 04/12/2024 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.5. El 02/01/2025 la persona interesada presentó alegaciones, reiterando su reclamación por la demora en la resolución del recurso y reclamando la pronta emisión y notificación de una respuesta. En fecha 29/01/2025 presentó un nuevo escrito, reiterando que todavía no había obtenido una resolución expresa del recurso de reposición presentado.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a que las administraciones públicas ofrezcan, en el plazo legalmente establecido, una respuesta expresa, congruente y motivada a los escritos que se presenten ante las mismas, 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 a emitir y notificar una resolución respecto del recurso de reposición que esta presentó en fecha 23/08/2024, hace ahora más de cinco meses.

Respecto de esta falta de respuesta a los escritos presentados por la persona interesada, es preciso tener en cuenta que el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPA) es claro al señalar que «la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación».

Asimismo, esta previsión ha de ser puesta en conexión con lo establecido en el artículo 29 de la citada norma procedimental, cuando señala que «los términos y plazos establecidos en ésta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos».

El artículo 124 LPA (Plazos) es tajante al señalar en su apartado 2, respecto del recurso de reposición, que «el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de un mes».

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 (...)». 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).

Este derecho a una buena administración se conforma así como 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.

En el presente supuesto se analiza la demora que viene padeciendo la persona interesada a la hora de lograr la resolución expresa de un recurso de reposición que presentó en 23/08/2024, hace ahora más de cinco meses.

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) 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».

Finalmente, 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».

Debemos destacar que lo expresado por la administración en su informe expone la existencia de unas demoras en la tramitación de las ayudas a la vivienda que, no solo la administración autonómica reconoce expresamente en el informe emitido, sino que se ponen de manifiesto tanto en expedientes de queja como el presente, como en los numerosos procedimientos que esta institución tramita respecto de demoras en materia de gestión y abono de ayudas a la vivienda; informaciones que nos llevan a concluir que estas demoras no resultan puntuales y limitadas a determinados casos y expedientes, sino que presentan el carácter de estructurales.

Dadas las anteriores circunstancias, resultan de todo punto de vista ineludible que la administración autonómica adopte en el presente supuesto (y en todos aquellos otros que guarden con el mismo una identidad de razón) todas aquellas medidas, organizativas y de dotación de medios personales y/o materiales, que sean necesarias para lograr el impulso de la tramitación y resolución del recurso de reposición presentado.

Por otra parte, y con independencia de lo anterior, consideramos que la administración debería iniciar en el presente caso una investigación interna de los hechos producidos, al objeto de identificar y corregir las disfunciones que se han producido, adoptando las medidas que resulten pertinentes al efecto de erradicar aquellas que queden constatadas y evitar que se repitan en el futuro.

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 resolver en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los recursos que las personas interesadas 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.
2. **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 23/08/2024, notificando a esta la resolución que se dicte.
3. **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 produciendo, adoptando las medidas que resulten pertinentes al efecto de erradicar aquellas que queden constatadas y evitar que se repitan en el futuro.

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