

"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** 2404262  
**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 de manera expresa el recurso de reposición que, en fecha 18/01/2022, presentó ante 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 20/11/2024 nos dirigimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitando que nos remitiera un informe sobre esta cuestión, concediéndole al efecto el plazo de un mes.

Transcurrido dicho plazo sin haber recibido el informe requerido y sin que la administración solicitara la ampliación del plazo concedido para remitirlo, en fecha 09/01/2025 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:

1. **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.
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 18/01/2022, 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.
4. **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 05/02/2025 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, el en el que exponía la aceptación de la recomendación emitida. En este sentido indicaba lo siguiente:

Consultados los antecedentes obrantes en esta Dirección General de Vivienda y, en particular el expediente de Ref<sup>a</sup>. ALQ-46/07662/21 resulta que la solicitud efectuada por la persona autora de la queja fue declarada desistida por no aportar la documentación que le fue requerida para acreditar el cumplimiento de requisitos exigidos en las bases de la convocatoria para ser persona beneficiaria de la ayuda. Frente a la citada resolución la persona interesada interpuso recurso de reposición que ha sido desestimado mediante resolución del Director General de Vivienda de la Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, por la que se resuelve el recurso potestativo de reposición interpuesto por [el promotor del expediente] en relación con el expediente ALQ-46/07662/21.

En relación con la resolución recibida, indicar:

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.

Respecto de 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, SE ACEPTA LA recomendación efectuada y, en su virtud, se ha resuelto el recurso presentado, resolución que, con esta fecha, se notifica al interesado.

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 de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados, es voluntad de esta Conselleria facilitar cuanta información le sea requerida por esa Institución para el ejercicio de sus competencias, como así ha sido en la generalidad de los supuestos.

De la lectura del informe emitido por la administración se deduce que la misma ha aceptado las recomendaciones emitidas por esta institución y, en este sentido, se compromete a adoptar las medidas precisas para darles un cumplimiento real y efectivo.

De esta forma, se informa de la resolución final del recurso de reposición presentado por la persona promotora del expediente, si bien con una evidente demora, tal y como se puso de manifiesto en la resolución de consideraciones dictada por el Síndic de Greuges.

Asimismo, la administración expone la aceptación de la recomendación emitida en el sentido que se realice una investigación interna para determinar las causas que han conducido a la demora expuesta y se adopten las medidas que resulten pertinentes al efecto, al objeto de evitar que se reproduzcan en el futuro.

No obstante, más allá de exponer la aceptación de esta recomendación, no se indican cuáles son las concretas medidas que se van adoptar para corregir las disfunciones que se hayan detectado y que dan lugar a unas demoras en la tramitación de las ayudas al alquiler de 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 al alquiler de 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.

**Por ello, debemos instar nuevamente a la administración a que adopte, con determinación y celeridad, todas las medidas que permitan garantizar la efectividad de los plazos establecidos (un mes) a la hora de resolver los recursos de reposición que las personas interesadas presenten frente a las resoluciones que resuelven las solicitudes de ayudas al alquiler de vivienda que hayan formulado.**

**Demoras de más de tres años, como pone de manifiesto el presente expediente de queja, para verificar un trámite que la legislación marca en un mes, no son asumibles.**

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

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).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana