

"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** 2404279  
**Materia** Vivienda  
**Asunto** Demora en resolución de solicitud de cambio de vivienda

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

1.1. El 14/11/2024, la persona promotora del expediente interpuso 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 la solicitud de cambio de vivienda que formuló mediante escrito de fecha 29/08/2024 (número de registro de entrada GVRTE/2024/3705630), a través de su inscripción en el Registro de Demandantes de Vivienda de la Comunitat Valenciana.

En este sentido, la persona interesada expuso que no puede salir de la vivienda en la que reside, debido a la movilidad reducida que padece. Asimismo, indicó que esta solicitud es una reiteración de la previa petición que formuló ante la administración en el mes de octubre de 2023 (adjuntamos una copia del escrito que aporta la interesada, si bien constatamos que el mismo carece de registro de entrada que certifique su presentación efectiva).

1.2. El 25/11/2024, 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 de la solicitud de la persona interesada, con indicación de la fecha de la primera solicitud de cambio de vivienda formulada por la ciudadana y expresión de los actos y/o resoluciones que se hayan adoptado en el seno del procedimiento iniciado a la vista del mismo. En el caso de que este no haya sido resuelto en el plazo legalmente establecido, nos indicará los motivos que lo han impedido y las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y proceder a la emisión de la resolución que corresponda».

1.3. Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, ni consta que esta haya solicitado la ampliación del plazo para emitirlo, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la autora de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la pasividad autonómica a la hora de resolver de manera expresa la solicitud de cambio de vivienda que ha formulado.

## 2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente 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).

Como se ha señalado con anterioridad, ninguna información ha aportado la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas por esta cuando señala que no ha obtenido una respuesta expresa y motivada respecto de los escritos por los que ha solicitado que se acordase el cambio de la vivienda pública que le fue adjudicado, por la falta de idoneidad sobrevenida de la misma, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces.

De la lectura de la reclamación formulada por la persona interesada se aprecia que la administración le adjudicó el uso de una vivienda pública, atendiendo con ello a las necesidades de alojamiento que la misma padecía y dando satisfacción al derecho al acceso a una vivienda digna de la que es titular, en los términos marcado por la legislación vigente (en esencia, artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, desarrollado por la [Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la Función Social de la Vivienda](#)-en adelante, LFSV) y el [Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell](#), por el que se adoptan medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad y emergencia residencial en la Comunitat Valenciana agravadas por la guerra de Ucrania, y para evitar abusos en el ámbito inmobiliario -en adelante, Decreto Ley 3/2023-).

No obstante el cumplimiento inicial de estas obligaciones de la administración, hemos de tener presente que las normas analizadas son claras y terminantes a la hora de definir el derecho que se reconoce y señalar que el derecho a la vivienda lo es a una vivienda “digna y adecuada”. Así se manifiestan expresamente tanto el citado artículo 16 de nuestro Estatuto de Autonomía (“...vivienda digna”), como los artículos 1 y 2 (entre otros) de la citada LFSV y el artículo 3 del Decreto 3/2023.

En el presente caso, la ciudadana expone que la vivienda en la que reside ha dejado de ser adecuada para las específicas necesidades que presenta y le genera una serie de problemas importantes en su calidad de vida, entre ellos, la imposibilidad de salir de la vivienda y desarrollar una vida digna y plena (artículo 10 de la Constitución Española: «la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social»).

Consecuencia de ello es que el análisis y resolución de la solicitud formulada por la persona interesada resulta **una cuestión prioritaria y urgente**.

Somos conscientes de que, de acuerdo con la normativa vigente, las solicitudes de cambio de vivienda se tramitan mediante la solicitud de inscripción en el Registro de Demanda de Vivienda de la Generalitat Valenciana y el procedimiento de adjudicación de vivienda que lo regula.

No obstante, ello no puede conducir a que una solicitud formulada, según expone la persona interesada, en el mes de octubre de 2023 y reiterada el 29/08/2024 no haya recibido aún una respuesta expresa, motivada y congruente.

Tal y como esta institución viene recordando en las distintas resoluciones emitidas en materia de adjudicación de viviendas públicas y gestión del Registro de Demanda, una vez solicitada la adjudicación de una vivienda, el primer derecho que asiste a la persona interesada es el derecho a recibir una **respuesta expresa, congruente y motivada** a su solicitud.

Esta exigencia, manifestación concreta del **derecho a una buena administración** del que son titulares las ciudadanas y ciudadanos valencianos (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea), determina que la persona solicitante de la vivienda, una vez presentada su petición de adjudicación, tenga derecho a recibir una resolución expresa en la que se le indique, como mínimo, en qué términos ha sido tomada en consideración la misma, qué medidas se han adoptado para dar cumplimiento al derecho que se está ejerciendo (y cuya satisfacción constituye una obligación jurídica de la Generalitat) y qué recurso concreto se le asigna para hacerlo efectivo.

Asimismo, hemos insistido en que el sistema establecido en la LFSV es un sistema en el que **la persona** que manifiesta una situación de pobreza en vivienda **debe ser atendida de manera integral** por las administraciones con competencias en materia de vivienda, **obteniendo** a resultados de su intervención **una solución real y efectiva**, que venga a paliar esta carencia de vivienda; un sistema en el que, ante la manifestación de una necesidad de vivienda se otorgue el uso y disfrute de un alojamiento (público o, incluso, libre) o de recursos económicos (ayudas) para poder acceder al mismo y ver satisfecho de este modo su derecho a la vivienda.

Estas reflexiones son, lógicamente, extensibles a aquellos supuestos en los que, como el presente, se plantee la situación de una persona que solicita el cambio de la vivienda que tiene atribuida por la falta de adecuación de la misma a sus necesidades y las condiciones de vida gravosa que esta situación le genera.

La situación expuesta impide considerar que la persona interesada haya visto respetado los derechos que hemos analizado, derivación y manifestación del más genérico **derecho a una buena administración**, así como el **derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada**; derechos estatutarios de los que es titular.

Resulta preciso recordar que, tal y como ha expuesto recientemente 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 principio de buena administración se relaciona con el derecho al buen funcionamiento de una Administración cuya función es servir.

## Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece que «se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, (...) no se facilite la información o la documentación solicitada (...)».

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 25/11/2024, incumpléndose el plazo legal establecido (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges, dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

## 3 Consideraciones a la Administración

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

1. **RECORDAMOS LOS DEBERES LEGALES** que impone a la conselleria con competencias en materia de vivienda la legislación vigente (especialmente, la LFSV y el Decreto Ley 3/2023) y que han sido expuestos en el cuerpo de la presente resolución de consideraciones, a la hora de atender las necesidades de vivienda que le manifiesten las personas con vecindad administrativa en la Comunitat Valenciana, que acrediten un mínimo de residencia de un año; en particular, en el caso de encontrarse en la situación de vulnerabilidad definida por el artículo 2 LFSV.
2. **RECOMENDAMOS** que, en el caso planteado por la persona interesada en el presente expediente de queja, analice la petición formulada por la misma para, en el ejercicio de sus competencias en materia de vivienda y en el marco del derecho a una buena administración, **dictar sin más demora una resolución expresa de la solicitud, ofreciendo una solución real y efectiva a las necesidades de alojamiento que queden constatadas**, en los términos marcados por la legislación vigente en materia de vivienda y, en especial, por la LFSV y el Decreto Ley 3/2023.
3. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas concretas que resulten necesarias para, de acuerdo con el tenor literal de la Ley, revertir la situación de ausencia de viviendas públicas, para lograr la consolidación, ampliación y mejora del parque público de viviendas, con la finalidad de permitir su puesta a disposición de los ciudadanos en situaciones de exclusión social o emergencia social y su destino para alquiler social.

**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.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana