

"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** 2500223  
**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 el recurso de reposición que presentó en fecha 18/01/2023 frente a la resolución por la que se le denegó una ayuda al alquiler de vivienda.

Admitida a trámite la queja, en fecha 28/01/2025 nos dirigimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitando que nos remitiera un informe sobre esta cuestión, concediéndole a este 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 10/03/2025 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 18/01/2023, 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 producido, 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 en los plazos establecidos para ello 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 03/04/2025 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, el que se indicaba lo siguiente:

Consultados los antecedentes obrantes en esta Dirección General de Vivienda se constata que el [interesado] no resultó beneficiario de ayuda al alquiler correspondiente al Bono Alquiler Joven, convocatoria 2022, siendo desestimado por no haber aportado la documentación requerida en plazo en virtud del anexo II de la Resolución de 10 de enero de 2023 (...). Frente a la citada resolución la persona interesada interpuso recurso de reposición que se encuentra en el departamento correspondiente pendiente de valoración a fecha de este informe y cuya resolución será notificada, en todo caso a la persona interesada

Respecto de las recomendaciones y recordatorios de deberes legales que fueron formulados a la administración autonómica, la misma expuso:

(...) SE ACEPTA las recomendaciones efectuadas y se indica:

En relación con el recordatorio efectuado contestar en el plazo legalmente establecido, expresa y motivada- mente, 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, debemos señalar que, no obstante el constante esfuerzo de esta conselleria en la implementación de mecanismos para agilizar la gestión y pago de las ayudas, el número de convocatorias realizadas por la Dirección General de Vivienda y de las numerosas ayudas que se conceden dificultan el pago de las mismas dentro de plazos establecidos.

Respecto de la recomendación de que se resuelva, si no lo hubiere hecho ya y a la mayor brevedad, el recurso de reposición presentado por la persona interesada en fecha 18/01/2023, notificando a esta la resolución que se dicte, se informa que se ha informado al inicio de este escrito el estado de tramitación del recurso presentado por parte del interesado.

En cuanto a la tercera recomendación, de que se inicie 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, se informa que se ha dado traslado al centro tramitador de la presente ayuda de los hechos acaecidos para que se corrijan las posibles deficiencias de tramitación con el fin de que no vuelvan a repetirse en el futuro.

Finalmente, respecto del recordatorio final, de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados, se informa que es voluntad de esta administración colaborar en todo lo requerido con el Síndic de Greuges a la mayor brevedad, en función de los recursos humanos y materiales disponibles

De la lectura del informe emitido por la administración se aprecia que la misma expone la aceptación de las recomendaciones formuladas por esta institución.

No obstante, se observa asimismo que el recurso presentado en fecha 18/01/2023, **hace ahora más de dos años**, aún no ha sido resuelto, cuando (tal y como se señaló en la resolución de consideraciones emitida) el plazo legalmente establecido para ello es de un mes.

Asimismo, apreciamos que la administración se limita a indicar escuetamente que el recurso «se encuentra en el departamento correspondiente pendiente de valoración a fecha de este informe y cuya resolución será notificada, en todo caso a la persona interesada».

En consecuencia, la administración no informa de qué medidas se han adoptado para proceder a la resolución sin más demoras del recurso de referencia, ni establece una previsión temporal concreta para que dicha actuación sea realizada y se resuelva el recurso y se notifique dicha resolución a la persona interesada.

Por otra parte, y en relación con la recomendación emitida para que se «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», la administración se limita en su informe a exponer la aceptación de la recomendación e indicar que «se ha dado traslado al centro tramitador de la presente ayuda de los hechos acaecidos para que se corrijan las posibles deficiencias de tramitación con el fin de que no vuelvan a repetirse en el futuro».

Nuevamente, no se informa de las medidas que, en concreto, se han adoptado para darles un cumplimiento real y efectivo.

Consecuencia de cuanto antecede es que, aunque formalmente la administración autonómica exponga la aceptación de las recomendaciones emitidas por esta institución, no podamos entenderlas materialmente aceptadas.

Llegados a este punto se hace evidente que no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 10/03/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

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