

"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 2500578
Materia Vivienda
Asunto Demora en el abono de ayuda a la vivienda

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 proceder al abono efectivo de una ayuda al alquiler de vivienda de la que es beneficiario, cuando han transcurrido más tres años desde la fecha de la resolución por las que le fueron reconocidas (30/12/2021).

Admitida a trámite la queja, en fecha 12/02/2025 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 28/03/2025 dirigimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda una [resolución de consideraciones](#) en la que se formularon a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

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, a la mayor brevedad, al abono efectivo de las cantidades que se adeudan a la persona interesada en concepto de alquiler de vivienda.
3. De acuerdo con lo prevenido en los artículos 32 y ss. de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público y los artículos 65 y concordantes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, **RECOMENDAMOS** que inicie de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial de esa administración pública, como consecuencia de su anormal funcionamiento en el presente supuesto, dada la excesiva demora que se viene produciendo a la hora de resolver el presente expediente de ayudas a la vivienda.
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».

En fecha 16/04/2025 tuvo entrada en el registro de esta institución un informe de la administración autonómica, por el que, fuera del plazo establecido, se daba respuesta a la resolución de inicio de investigación de 12/02/2025.

A través del citado informe se expuso:

En relación con la queja del interesado, se informa que existe un problema informático que estamos pendiente de solucionar, relativo a las nacionalizaciones, ya que el dinero fue concedido a un NIE que ya no existe, y al intentar emitir el pago al nuevo DNI nacionalizado da error. Estamos trabajando para tratar de solucionarlo

De la lectura de lo informado se aprecia que la administración se limita exponer en su informe que está trabajando para solucionar un problema informático que impide realizar el pago pendiente, sin exponer cuáles son las medidas concretas que se están adoptando o una previsión de plazos para solucionar un problema que la persona interesada viene padeciendo desde hace más de tres años.

Como hemos recordado recientemente a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda (por todas, [resolución de consideraciones](#) de la queja 2500063) **son los procedimientos administrativos y las herramientas informáticas las que se encuentran al servicio de los ciudadanos y de la satisfacción efectiva de sus necesidades y no al contrario.**

Transcurrido el citado plazo de un mes, debemos dejar constancia de la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a las recomendaciones y recordatorios de deberes legales emitidos por esta institución en la resolución de referencia.

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 y al no haber dado respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1 a) y b) de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

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 28/03/2025. 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.

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.

No obstante, antes de concluir nuestra intervención en el presente asunto, debemos volver a requerir a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a que adopte, con rapidez y determinación, todas las medidas que resulten precisas para resolver los problemas informáticos que se indican, de modo que se pueda proceder (en este caso y en todos aquellos otros que guarden identidad de razón con el mismo) al pago de las cantidades que se les adeudan a las personas interesadas a la mayor brevedad.

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