

"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 2501118
Materia Vivienda
Asunto Demora en el abono de ayuda al alquiler de vivienda

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 12/03/2025, 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 proceder a la resolución de una solicitud de ayuda al alquiler de vivienda (Expediente 46/01190/2020) que formuló al amparo de la convocatoria del año 2020 (escrito de 05/03/2020; número de registro GVRTE/2020/290820) y proceder al abono de las cantidades que, en su caso, se le reconociesen.

Al respecto, la ciudadana expuso:

El 20 de febrero de 2020, presenté una solicitud para la ayuda al alquiler de vivienda correspondiente al ejercicio 2020, convocada por la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana.

Dicha solicitud fue con Justificante de registro de entrada con fecha a: 05/03/2020, numero de registro GVRTE/2020/290820 (...)

Mi solicitud fue inicialmente denegada por error, alegando falta de documentación. El 7 de enero de 2021, presenté un recurso potestativo de reposición, referencia GVRTE/2021/21339, reclamando dicha decisión.

El 30 de noviembre de 2021, recibí respuesta al recurso potestativo (Ref: R-991/2021, registro de salida: 32906/2021), en la cual se me daba la razón y se aprobaba mi solicitud de ayuda. (...)

En fecha 27 de enero de 2023, se publicó en DOGV una resolución aprobando nuevos fondos para aquellas personas que no llegaron a cobrar la ayuda (...).

A pesar de haber transcurrido más de 26 meses desde la publicación de dicha resolución, hasta la fecha (12 de marzo de 2025), aún no he recibido el pago correspondiente de la ayuda al alquiler.

Dado que han pasado más de 3 meses desde la resolución de la Queja número: 202402289, presento una nueva incluyendo la reclamación al PROP para que realicen el pago pues el propio PROP me asegura que todo esta correcto y servicios territoriales debería haber hecho ya el pago

Es preciso recordar que esta institución tramitó sobre esta cuestión el previo expediente de queja 2402289, en el marco del cual se dictó la [resolución de consideraciones](#) de fecha 10/09/2024, por la que se formularon a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

Primero. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL de tratar los asuntos que afecten a los ciudadanos 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.

Segundo. En consecuencia, RECOMENDAMOS que adopte todas las medidas que resulten precisas para proceder, de manera inmediata y si no lo hubiera hecho ya, al abono efectivo de las ayudas que se adeudan a la persona interesada en concepto de alquiler de vivienda.

Tercero. De acuerdo con lo prevenido en los artículos 32 y ss. LRJSP y los artículos 65 y concordantes de la LPA, 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 e injustificable demora que se viene produciendo en el marco del presente expediente de ayudas a la vivienda.

Cuarto. 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.

En fecha 12/11/2024 dictamos la [resolución de cierre](#) de este expediente de queja, después de que transcurriese el plazo de un mes sin que la administración manifestase, como era su deber, de forma inequívoca su posicionamiento respecto de las recomendaciones que se le habían formulado (artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges).

No obstante, con posterioridad (28/02/2025) tuvo entrada en el registro de esta institución un informe de la administración autonómica, en el que entre otras cuestiones se expuso:

(...)

Consultados los antecedentes obrantes en esta Dirección General de Vivienda resulta que mediante Resolución del Secretario Autonómico de Vivienda y Función Social de fecha 30 de noviembre de 2021 se resolvió el Recurso de Reposición presentado por la persona autora de la queja en cuya virtud se resolvió ESTIMAR el recurso potestativo de reposición formulado por [la persona interesada] contra la resolución de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana de fecha 29 de diciembre de 2020 complementada por resolución de fecha 30 de diciembre de 2020, estimación que no concedió ayuda alguna sino que ordenó al servicio territorial de vivienda y arquitectura bioclimática de Valencia, la retroacción del expediente al momento en que se cometió el error en la tramitación para tras valorar nuevamente la solicitud a la vista del contenido de la resolución estimatoria procediera a formular la propuesta de resolución que en su caso corresponda. De la citada Resolución se dio traslado al Servicio Territorial correspondiente para la realización de las actuaciones administrativas oportunas con la finalidad de estimar o desestimar, en su caso, la ayuda solicitada.

(...)

Respecto de la recomendación de que se adopten todas las medidas que resulten precisas para proceder, de manera inmediata y si no lo hubiera hecho ya, al abono efectivo de las ayudas que se adeudan a la persona interesada en concepto de alquiler de vivienda, se están realizando las actuaciones administrativas oportunas para que tal pago se realice a la mayor brevedad posible

Este informe se trasladó a la persona interesada para su conocimiento y efectos pertinentes.

1.2. El 18/03/2025, 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 del expediente de ayudas de referencia, con expresión

de los actos y/o resoluciones que se hayan dictado en el seno del mismo. En el caso de que, como indica la persona interesada, no se haya procedido a la resolución de la solicitud y al abono efectivo de las cantidades que, en su caso, le fueron reconocidas, nos indicará los motivos que lo han determinado y las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y lograr su pronta resolución y/o pago».

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 este 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 de la administración autonómica a la hora de resolver la solicitud de ayudas de la persona interesada y proceder a la abono de las cantidades que, en su caso, le correspondan.

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 todavía no ha obtenido, a pesar del tiempo transcurrido, una resolución expresa respecto de una solicitud de ayudas al alquiler de vivienda que formuló al amparo de una convocatoria del ejercicio 2020, hace ahora cinco años y tras el acuerdo (de fecha 30/11/2021) por el que se ordenó la retroacción de las actuaciones al momento en el que se cometió un error de tramitación,.

Respecto de esta falta de resolución expresa, 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 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».

Como hemos señalado en las resoluciones emitidas sobre esta materia, se ha de partir en estos supuestos de la importancia que tiene el disfrute de una vivienda digna para la promoción y mantenimiento del disfrute de otros derechos básicos de la ciudadanía: la posesión de una vivienda facilita el acceso a otros derechos y constituye un importante factor de protección frente a la pobreza. De la misma manera, la pérdida de un alojamiento estable y digno se convierte, en muchas ocasiones, en la puerta de entrada a situaciones de exclusión social que, desgraciadamente, como nos muestra la realidad, son difíciles de revertir.

En este sentido, debemos insistir en la importancia que presenta que los recursos dispuestos para facilitar el acceso y/o mantenimiento de una vivienda digna lleguen a aquellos sectores de la población que más lo necesitan; este objetivo constituye, de este modo, una de las principales exigencias de las políticas públicas en materia de vivienda. A estos efectos, tramitar, resolver y abonar con prontitud las ayudas a la vivienda que solicita una persona constituye una tarea de la máxima importancia.

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 dispuesto en el artículo 8 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana 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 (...)».

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, se demore indebidamente en emitirla 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 que se emita una resolución respecto de una solicitud de ayuda al alquiler de vivienda que formuló en el mes de marzo de 2020, hace ahora más de cinco años.

Asimismo se aprecia que la administración no ha resuelto la ayuda cuando han transcurrido más de tres años y medio desde que, en fecha 30/11/2021, estimó el recurso de reposición presentado por la persona interesada y se ordenó la retrotracción del procedimiento al momento en el que se produjo el error de tramitación.

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) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, 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».

Al respecto, establece el artículo 32.1 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (en adelante, LRJSP) que «los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las Administraciones Públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos salvo en los casos de fuerza mayor o de daños que el particular tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la Ley».

Por su parte, el artículo 65 LPA determina que «cuando las Administraciones Públicas decidan iniciar de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial será necesario que no haya prescrito el derecho a la reclamación del interesado al que se refiere el artículo 67»; señalando el citado artículo 67 LPA que «el derecho a reclamar prescribirá al año de producido el hecho o el acto que motive la indemnización o se manifieste su efecto lesivo».

En el presente supuesto, la demora en resolver la ayuda solicitada está provocando una evidente lesión de los derechos de la persona interesada (en particular, el derecho a una buena administración), tal y como se ha expuesto; lesión que podría ser susceptible de indemnización, de acuerdo con los preceptos analizados, para cuya procedencia y determinación debería iniciarse el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial de la administración; procedimiento que puede ser (y entendemos que, en este caso, debe ser) iniciado de oficio por la propia administración.

Finalmente, es preciso recordar que el artículo 3 (Principios Generales) de la 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.

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 18/03/2025, 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 EL DEBER LEGAL** de tratar los asuntos que afecten a los ciudadanos 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. En consecuencia, **RECOMENDAMOS** que adopte todas las medidas que resulten precisas para proceder, si no lo hubiera hecho ya y a la mayor brevedad, a la resolución de la solicitud de ayudas de la persona interesada y al abono efectivo de las cantidades que, en su caso, le sean reconocidas.
3. De acuerdo con lo prevenido en los artículos 32 y ss. LRJSP y los artículos 65 y concordantes de la LPA, **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 en la resolución del presente procedimiento 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.

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