

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2501721
Materia Vivienda
Asunto Demora en el abono de ayuda a la vivienda

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 25/04/2025, 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 al abono de una ayuda al alquiler de vivienda que solicitó en el marco de la convocatoria del año 2020 (expediente 46/14436/2020).

Debemos recordar que, sobre esta misma cuestión, esta institución tramitó el previo expediente de queja 2403310, en el marco del cual se dictó la [resolución de consideraciones](#) de 12/11/2024 por 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 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, 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.
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 e injustificable demora que se viene produciendo en el marco del 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.

En fecha 30/12/2024 dictamos la [resolución de cierre](#) del expediente de queja, después de que transcurriera el plazo establecido sin que la administración diese cumplimiento al deber legal que le impone el artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de manifestar de forma inequívoca su posicionamiento respecto de las recomendaciones que le habían sido formuladas.

En fecha 25/02/2025 tuvo entrada en el registro de esta institución un informe de la administración autonómica en el que se indicaba que «en relación con la información solicitada, se informa que el recurso de la interesada se encuentra estimado y está en proceso de emitirse el pago por cantidad de 2160 euros».

En fecha 15/04/2025 tuvo entrada en el registro de esta institución un nuevo informe de la administración autonómica, dando respuesta a la resolución de consideraciones emitida por esta institución. En la misma se indicaba, entre otras cuestiones, que «el recurso de la interesada se encuentra estimado y se ha ordenado la retracción de actuaciones para proceder a la resolución que proceda».

En su nuevo escrito de queja, la persona interesada expone lo siguiente:

Confirmando que a fecha de 25-4-2025 sigo sin cobrar la ayuda y sin ninguna respuesta por parte de ellos. Me dieron cita en el PROP de Valencia y no me solucionaron nada. Aparece la cantidad que me tienen que abonar, pero sigo sin recibir el dinero.

1.2. El 05/05/2025, 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 referencia, con expresión de los actos y/o resoluciones que se hayan adoptado en el seno del mismo. En el caso de que, como señala la interesada, no se haya procedido al abono efectivo de las cantidades reconocidas, expondrá las razones que lo han determinado y las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y lograr la resolución y/o el pronto pago de la citada ayuda».

1.3. En fecha 30/05/2025, se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

En relación con la reclamación presentada, se informa que, efectivamente, el recurso de la interesada se encuentra estimado y está en proceso de emitirse el pago por la cantidad de 2160 euros. Se informa que actualmente se están realizando las actuaciones administrativas correspondientes para proceder a la emisión del pago a la interesada a la mayor brevedad

1.4. El 30/05/2025 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.5. El 06/06/2025 la persona interesada presentó alegaciones. En esencia, expuso lo siguiente:

Recibido vuestro correo con la contestación del servicio territorial de vivienda, me dicen que el estado de mi ayuda está estimada para pagar, pero así llevo esperando 4 años y no pagan.

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).

De la lectura de los documentos que integran el expediente se deduce que la administración ya ha procedido a resolver la solicitud de ayuda al alquiler de vivienda (formulada por la persona

interesada en el año 2020, hace ahora más de cuatro años) y a reconocerle el derecho al cobro de 2160 euros.

No obstante, y respecto del pago, se indica que se están realizando las gestiones oportunas para verificarlo a la mayor brevedad, pero no se indica ni en qué consisten estas actuaciones ni, lo que es más importante, cuáles son los plazos temporales previstos para proceder al abono de la ayuda que se adeuda a la persona interesada.

Así las cosas, debemos considerar que la administración ha tenido tiempo más que suficiente para resolver los posibles contratiempos que hayan surgido en la tramitación del expediente y proceder al pago de la ayuda reconocida, de modo que la persona cuente con un dinero con el que, no debemos olvidarlo, hacer frente a los gastos de un bien esencial, como es la vivienda.

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.

En el presente supuesto se analiza la demora que viene padeciendo la persona interesada a la hora de lograr que se proceda al abono de unas cantidades concedidas como consecuencia de una solicitud de ayuda al alquiler de vivienda que formuló al amparo de una convocatoria del año 2020; hace ahora más de cuatro años.

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 proceder al abono de la ayuda solicitada está provocando una evidente lesión de los derechos de la persona interesada (en particular, del citado 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.

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 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, 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.
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.

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