

"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** 2501835  
**Materia** Vivienda  
**Asunto** Demora en el abono de ayuda BONO Alquiler Joven

## 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 de una ayuda BONO JOVEN al alquiler de vivienda, de la que es beneficiaria.

Admitida a trámite la queja, en fecha 13/05/2025 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 27/06/2025 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 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. 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.

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 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 22/07/2025 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, por el que expuso lo siguiente:

(...) se INFORMA lo siguiente:

Respecto del recordatorio del 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., esta Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda debe destacar que el número de expedientes que gestiona esta Dirección General de Vivienda y de solicitudes que se presentan así como el actual volumen de recursos que se interponen dificulta la resolución de los mismos dentro de los plazos establecidos.

En relación con la recomendación relativa a que se 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 debemos significar que mediante Resolución del Director General de Vivienda de fecha 2 de junio de 2025 fue desestimado el recurso de reposición interpuesto por la [persona interesada] en 18 de mayo de 2023 contra la contra la RESOLUCIÓN de 13 de abril de 2023, de la Dirección General de Emergencia habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana, por la que se conceden las ayudas convocadas mediante la Orden 3/2022, de 27 de mayo, del vicepresidente segundo y conseller de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, de aprobación de bases reguladoras para la concesión directa del Bono Alquiler Joven, y convocatoria para el ejercicio 2022 (resolución quinta), que queda confirmada y firme en todos sus términos ya que en la fecha en que la solicitud de la persona autora del recurso estaba con la documentación completa y correcta había sido agotada la consignación presupuestaria prevista en la convocatoria, como consecuencia de la concesión de ayudas teniendo en cuenta de la valoración y priorización de las solicitudes realizada de conformidad con las bases reguladoras de la convocatoria de estas ayudas para el ejercicio 2022 por lo que procede desestimar el recurso presentado.

No procede la iniciación de un procedimiento de responsabilidad patrimonial puesto que no se ha generado derecho alguno a la ayuda por la interesada

Respecto del recordatorio legal de colaborar con el Síndic de Greuges es voluntad de esta conselleria, como así ha venido haciéndolo, facilitar toda la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados por esa Institución.

A la vista de lo expuesto este órgano gesto informa que se aceptan parcialmente las recomendaciones efectuadas en los términos del contenido del presente escrito

Recibido el informe, en fecha 13/08/2025 dimos traslado del mismo a la interesada al objeto de que presentara las alegaciones que estimara pertinentes a la vista de su contenido. No obstante, no tenemos constancia de que la ciudadana haya verificado este trámite.

De la lectura de lo expuesto por la administración autonómica se deduce que, en contra de lo expuesto por la interesada en su escrito de queja, a la misma no le fue concedida la ayuda solicitada, por agotamiento de la partida presupuestaria destinada a este tipo de ayudas.

Es preciso recordar, al respecto, que la Base Undécima de la [Orden 3/2022, de 27 de mayo, del vicepresidente segundo y conseller de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, de aprobación de bases reguladoras para la concesión directa del Bono Alquiler Joven, y convocatoria para el ejercicio 2022](#) estableció:

2. Las ayudas se concederán atendiendo a la mera concurrencia de los requisitos para ser persona beneficiaria, sin que sea necesario establecer la comparación de las solicitudes ni la prelación entre las mismas, siguiendo el orden correlativo de entrada en el registro del órgano competente para su tramitación, siempre que exista consignación presupuestaria. A estos efectos, se considerará como fecha de presentación aquella en que la documentación estuviera completa.

(...)

4. El plazo de presentación de la solicitud del Bono Alquiler Joven se iniciará a partir del día siguiente al de la publicación de la presente Orden en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana a las 09.00 horas y permanecerá abierto con carácter continuado y permanente hasta el 31 de octubre de 2022 a las 14.00 horas, o siguiente día hábil, mientras no se haya agotado o exista previsión de agotamiento del crédito habilitado en cada ejercicio presupuestario para el pago de estas ayudas a la vista de las solicitudes presentadas. Si se produjera esta circunstancia, se publicará anuncio en la página web de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática finalizando el plazo de solicitud de ayudas para el ejercicio correspondiente.

Asimismo, se deduce que el recurso presentado por la misma en fecha 18/05/2023 fue resuelto expresamente por la administración, en sentido desestimatorio, en fecha 02/06/2025.

De lo expuesto apreciamos que la resolución del recurso de reposición formulado por la persona interesada se produjo tras la apertura del presente procedimiento de queja y cuando habían transcurrido más de dos años desde la fecha de su interposición.

Hemos de recordar, a este respecto, que el artículo 124.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso de reposición será de un mes.

Esta disposición se ha de poner en conexión con lo establecido en el artículo 29 de la citada norma procedimental, cuando señala que «los términos y plazos establecidos en ésta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos».

Del mismo modo, se ha tener en cuenta que el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce a la ciudadanía el derecho «a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

Dadas las anteriores circunstancias, resultan de todo punto de vista ineludible que la administración adopte en el presente supuesto (y en todos aquellos otros que guarden con el mismo una identidad de razón) todas aquellas medidas, organizativas y de dotación de medios personales y/o materiales, que sean necesarias para lograr el impulso de la tramitación y resolución de los recursos de reposición presentados por las personas interesadas dentro de los plazos máximos fijados por las normas de procedimiento administrativo.

Por otra parte, y con independencia de lo anterior, consideramos que la administración debería iniciar en el presente caso una investigación interna de los hechos producidos, al objeto de identificar y corregir las disfunciones que se han producido, adoptando las medidas que resulten pertinentes al efecto de erradicar aquellas que queden constatadas y evitar que se repitan en el futuro.

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