

"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** 2501905

**Materia** Vivienda

**Asunto** falta de respuesta a una solicitud de alta en el registro de demandante de vivienda

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1.- Tramitación de la queja

El 14/05/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501905, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, por la falta de respuesta a una solicitud de alta en el registro de demandantes de vivienda en el Registro de Demanda de Vivienda de la Comunitat Valenciana, presentado en fecha 29/05/2023 con el número GVRTE/2023/2296367 ante la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

El objeto del trámite de la inscripción como demandante de vivienda en el Registro de Demanda de Vivienda de la Comunitat Valenciana, con el fin de facilitar el acceso a vivienda protegida o del patrimonio público de la Generalitat Valenciana, en cualquier modalidad y régimen de uso o acceso.

Considerando que la queja reunía los requisitos establecidos en los artículos 22 a 30 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, en fecha 19/05/2025 fue admitida a trámite de conformidad con lo determinado en el artículo 31 de la citada ley y solicitamos informe a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

En informe de fecha 10/07/2025 la administración indica lo siguiente:

(...)

Con la información proporcionada, esta DG de Vivienda solicitó informe a la EVHA (Entidad Valenciana d'Habitatge i Sol) para poder esclarecer en que situación se encontraba la demanda del interesado.

En el informe de situación recibido por parte de la EVHA, se informa que:

Desde la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo únicamente se tramitan los procedimientos de adjudicación de viviendas pertenecientes al Patrimonio Público de Vivienda de la Generalitat. Estos procedimientos se realizan por baremación, ya sea a través del procedimiento ordinario o a través del procedimiento de urgencia, en base a lo estipulado por el Decreto 106/2021, de 6 de agosto del Consell, del Registro de Vivienda de la Comunitat Valenciana y del procedimiento de adjudicación de viviendas. Hay que aclarar que las unidades de convivencia que hayan ejercido su derecho a ser inscritos en el registro de Demanda de vivienda, han quedado incorporadas al registro y han adquirido la condición de demandantes con derecho a la participación en los procedimientos de adjudicación.

Dicha participación se hará efectiva cuando exista oferta de viviendas y siempre en función de los requisitos exigidos en cada proceso y la propia adecuación de esas viviendas a las necesidades de la unidad de convivencia. Es decir, el procedimiento de adjudicación se estructura mediante un sistema bifásico, por un lado, la adecuación de las necesidades de la unidad de convivencia según lo establecido en el artículo 41 del Decreto 106/2021 y la

vivienda ofertada y por otro la aplicación de los criterios de baremación a cada unidad según lo regulado en el artículo 42 del mismo.

Realizada la baremación, el órgano competente requerirá a la unidad de convivencia con mayor puntuación, la documentación acreditativa del contenido de la declaración responsable de la inscripción que no se encuentren en poder de la administración, y examinará la conformidad de su contenido con la documentación acreditativa.

Por consiguiente, si una unidad de convivencia está inscrita en el Registro y no ha recibido comunicación por parte de EVHA es porque no ha sido seleccionado en ningún proceso de baremación para la adjudicación de una vivienda del Patrimonio Público de la Generalitat. La adjudicación de una vivienda del patrimonio público de la Generalitat es una de las alternativas para resolver la necesidad de solución habitacional y el acceso está restringido a los condicionantes expuestos.

Finalmente, se informa que el interesado se encuentra actualmente de alta como demandante de vivienda pública en la aplicación PROHABITATGE, de forma que será incluida en próximas baremaciones de adjudicación de vivienda.

No obstante, a la vista de la presencia de personas menores de edad en la unidad familiar de la persona interesada y su vulnerabilidad, se va a proceder a iniciar las actuaciones administrativas oportunas para la concesión de una ayuda para garantizar la efectiva satisfacción del derecho a una vivienda asequible, digna y adecuada como solución habitacional alternativa en conformidad con lo dispuesto en el párrafo 3, del artículo 2, de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana.

En 11/07/2025 dimos traslado del informe al interesado, que en fecha 15/07/2025 nos comunica que aún no ha recibido ninguna notificación de la administración.

## 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 una buena administración, y más concretamente al derecho a obtener respuesta por parte de la Administración (art 21 ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

El informe facilitado por la administración concluye que el interesado está correctamente inscrito en el Registro de Demandantes de Vivienda y dado de alta en la aplicación PROHABITATGE, por lo que participará en futuras baremaciones de adjudicación conforme al Decreto 106/2021, aunque aún no ha sido seleccionado en ningún proceso. No obstante, considerando la presencia de menores en la unidad familiar y su situación de vulnerabilidad, la Administración iniciará actuaciones para otorgar una ayuda habitacional alternativa que garantice el derecho a una vivienda digna y adecuada

El Síndic de Greuges, a través de las diversas resoluciones dictadas en materia de vivienda y de los Informes Anuales presentados a Les Corts, ha establecido claramente cuál es su posición respecto de la problemática que se plantea en el presente expediente de queja; posición que es conocida por la administración autonómica.

En este sentido, debemos reseñar la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103262, de 04/05/2022](#) y la [Resolución de consideraciones a la administración de la queja nº 2203153](#) y la [Resolución de consideraciones a la administración de la queja 2302424](#) de 19/12/2023, en las que dicha doctrina queda claramente reflejada y a cuya lectura nos remitimos en este momento, al efecto de evitar reiterarnos en unos argumentos que han sido expuestos a la administración en múltiples ocasiones.

De su lectura, se aprecia que la posición del Síndic de Greuges sobre la cuestión se construye sobre la base cuatro grandes consideraciones:

El derecho a la vivienda constituye en nuestra comunidad autónoma un auténtico derecho subjetivo de la ciudadanía valenciana, y no tan solo un objetivo programático de la política social y económica (artículo 47 de la Constitución Española).

Terminantes a este respecto son los artículos 2, 6 y 7 de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la Función Social de la Vivienda (en adelante, LFSV) y el artículo 3 del Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell.

Consecuencia de ello es que las administraciones públicas con competencia en la materia tienen la obligación jurídica de garantizar la satisfacción de este derecho.

Esta obligación aparece especialmente cualificada en el caso de aquellas personas que pertenezcan a unidades de convivencia que no puedan acceder a una vivienda por sus propios medios en el mercado (definidas en el artículo 2.2 LFSV), pues en estos casos el artículo 6 LFSV obliga a la administración a dictar al respecto una resolución en el plazo de 6 meses, contados desde que se presentó la solicitud por la persona interesada, añadiéndose que «si transcurrido el plazo de seis meses (...) no se hubiera dictado resolución, se entenderá otorgado el uso de un alojamiento por silencio administrativo».

En estos casos, «la conselleria responsable en materia de vivienda deberá, en tal caso, indicar de manera inmediata y con la mayor diligencia posibles un alojamiento concreto, evitando en todo caso la concentración y segregación espacial de los solicitantes y garantizando la cohesión social del espacio urbano» (la negrita y el subrayado es nuestro).

Solicitada la vivienda, el primer derecho que asiste a la persona interesada es el derecho a recibir una respuesta expresa, congruente y motivada a su solicitud.

Esta exigencia, manifestación concreta del derecho a una buena administración del que son titulares las ciudadanas y ciudadanos valencianos (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea), determina que la persona solicitante de la vivienda, una vez presentada su petición de adjudicación, tenga derecho a recibir una resolución expresa en la que se le indique, como mínimo, en qué términos ha sido tomada en consideración la misma, qué medidas se han adoptado para dar cumplimiento al derecho que se está ejerciendo (y cuya satisfacción constituye una obligación jurídica de la Generalitat) y qué recurso concreto se le asigna para hacerlo efectivo.

El sistema establecido en la LFSV es un sistema en el que la persona que manifiesta una situación de pobreza en vivienda debe ser atendida de manera integral por las administraciones con competencias en materia de vivienda, obteniendo a resultas de su intervención una solución real y efectiva, que venga a paliar esta carencia de vivienda; un sistema en el que, ante la manifestación de una necesidad de vivienda se otorgue el uso y disfrute de un alojamiento (público o, incluso, libre) o de recursos económicos (ayudas) para poder acceder al mismo y ver satisfecho de este modo su derecho a la vivienda.

Una vez que la persona interesada ha expuesto su necesidad de vivienda corresponde a la administración pública competente poner en marcha todo el elenco de acciones que desemboquen en la satisfacción efectiva del derecho a una vivienda digna, asequible y de calidad de la que esta es titular.

Por ello, la ausencia de una vivienda pública libre que adjudicar a la unidad de convivencia en el o los municipios señalados por esta no puede convertirse en una causa que demore (indebidamente) la satisfacción del derecho a la vivienda de la que son titulares las ciudadanas y ciudadanos valencianos, debiendo recurrirse, de oficio, a conceder alguno de los mecanismos alternativos expresamente previstos en la LFSV.

En el presente supuesto, consta que la persona interesada presentó en fecha 29/05/2023 sin haber obtenido respuesta a fecha de presentación de la queja, una solicitud de alta en el registro de demandantes de vivienda en el Registro de Demanda de Vivienda de la Comunitat Valenciana.

La falta de respuesta impide considerar que la persona interesada haya visto respetado los derechos que hemos analizado, derivación y manifestación del más genérico derecho a una buena administración, así como el derecho al disfrute de una vivienda digna; derechos estatutarios de los que es titular.

Resulta preciso recordar que, tal y como ha expuesto recientemente 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 (...)».

El principio de buena administración se relaciona con el derecho al buen funcionamiento de una Administración cuya función es servir.

Por otra parte, en el presente supuesto, y tal y como expusimos en nuestra resolución de inicio de investigación, ha de tenerse presente la presencia de personas menores de edad en la unidad de convivencia de la interesada.

Dada la presencia de personas menores de edad en la unidad familiar de la interesada, estimamos que resulta ineludible tener en consideración la obligación de esa administración de primar, como interés principal, el interés superior de los citados menores, frente a cualquier otro legítimo que pudiera concurrir (artículos 2 y 11 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil).

En este sentido, consideramos preciso recordar que los citados preceptos prescriben:

#### Artículo 2 (Interés Superior del Menor):

1. Todo menor tiene derecho a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, tanto en el ámbito público como privado. En la aplicación de la presente ley y demás normas que le afecten, así como en las medidas concernientes a los menores que adopten las instituciones, públicas o privadas, los Tribunales, o los órganos legislativos primará el interés superior de los mismos sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir.

(...)

4. En caso de concurrir cualquier otro interés legítimo junto al interés superior del menor deberán priorizarse las medidas que, respondiendo a este interés, respeten también los otros intereses legítimos presentes.

En caso de que no puedan respetarse todos los intereses legítimos concurrentes, deberá primar el interés superior del menor sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir.

Las decisiones y medidas adoptadas en interés superior del menor deberán valorar en todo caso los derechos fundamentales de otras personas que pudieran verse afectados.

#### Artículo 11 (Principios rectores de la actuación administrativa):

Las Administraciones Públicas deberán tener en cuenta las necesidades de los menores al ejercer sus competencias, especialmente en materia de control sobre productos alimenticios, consumo, vivienda, educación, sanidad, servicios sociales, cultura, deporte, espectáculos, medios de comunicación, transportes, tiempo libre, juego, espacios libres y nuevas tecnologías (TICs).

(...)

Serán principios rectores de la actuación de los poderes públicos en relación con los menores:

La supremacía de su interés superior.

Consideramos oportuno concluir estas reflexiones recurriendo al propio texto de la LFSV, quien, de una manera clara para dejar constancia de la importancia del derecho que se regula, prescribe que la Generalitat debe ejercer todas sus competencias (actuales y futuras) para lograr «la efectiva y real provisión de una vivienda asequible, digna y adecuada a aquellas personas que la necesiten» (art. 7 LFSV).

A la vista de cuanto antecede y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular del presente expediente de queja. En concreto:

- El derecho a que las administraciones públicas traten los asuntos que afectan a la persona interesada en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y 21 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas L).

- El derecho subjetivo al disfrute de una vivienda digna (artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en los términos definidos por la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda y el Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell).

### 3.- Consideraciones a la Administración

Por todo ello, REITERAMOS a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda las siguientes consideraciones:

1.- **RECORDAMOS LOS DEBERES LEGALES** que impone a la conselleria con competencias en materia de vivienda la legislación vigente (especialmente, la LFSV y el Decreto Ley 3/2023) y que han sido expuestos en el cuerpo de la presente resolución de consideraciones, a la hora de atender las necesidades de vivienda que le manifiesten las personas con vecindad administrativa en la Comunitat Valenciana, que acrediten un mínimo de residencia de un año; en particular, en el caso de encontrarse en la situación de vulnerabilidad definida por el artículo 2 LFSV.

2.- **RECOMENDAMOS** que, de acuerdo con lo informado en la respuesta dada a la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103262, de 04/05/2022](#) y a la [Resolución de consideraciones a la administración de la queja nº 2203153](#), adopte, sin más demora, las medidas que resulten precisas para materializar las reformas anunciadas y dar un cumplimiento real y efectivo a las recomendaciones que fueron aceptadas en el marco de los citados expedientes de queja por la administración autonómica.

3.- **RECOMENDAMOS** que, en el caso planteado por la persona interesada en el presente expediente de queja, analice la petición formulada por la misma para, en el ejercicio de sus competencias en materia de vivienda y en el marco del derecho a una buena administración, dictar una resolución expresa de la solicitud, ofreciendo una solución real y efectiva a las necesidades de alojamiento que queden constatadas, en los términos marcados por la legislación vigente en materia de vivienda y, en especial, por la LFSV y el Decreto Ley 3/2023 y teniendo en cuenta, a estos efectos, de manera especial y primordial, la presencia de personas menores de edad en la unidad de convivencia de la solicitante y la obligación de esa administración de primar su interés superior.

4.- **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas concretas que resulten necesarias para, de acuerdo con el tenor literal de la Ley, revertir la situación de ausencia de viviendas públicas, para lograr la consolidación, ampliación y mejora del parque público de viviendas, con la finalidad de permitir su puesta a disposición de los ciudadanos en situaciones de exclusión social o emergencia social y su destino para alquiler social.

5.- **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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana