

"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** 2502191

**Materia** Vivienda

**Asunto** Falta de respuesta a recurso contra denegación de ayuda al alquiler

## 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 falta de respuesta al recurso presentado el 02/09/2024 contra la denegación de su solicitud de ayuda al alquiler de vivienda.

Admitida a trámite la queja, en fecha 06/06/2025 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 22/07/2025 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 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.
2. **RECOMENDAMOS** que resuelva, si no lo hubiere hecho ya y a la mayor brevedad, el recurso de reposición presentado por la persona interesada en fecha 02/09/2024, notificando a esta la resolución que se dicte.
3. **RECOMENDAMOS** que inicie en el presente caso una investigación interna de los hechos producidos, al objeto de identificar y corregir las disfunciones que se están produciendo, adoptando las medidas que resulten pertinentes al efecto de erradicar aquellas que queden constatadas y evitar que se repitan en el futuro.
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 01/09/2025 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que exponía 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 en esta 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.

Respecto de la segunda recomendación, se informa que el recurso interpuesto por el interesado fue resuelto el día 29/07/2025, y se notificó al interesado el día 01/08/2025. En cuanto al recurso interpuesto, se informa que el primer punto de la base novena de las bases reguladoras para la concesión de ayudas del Programa de ayudas al alquiler de viviendas del Plan estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025, correspondientes al ejercicio 2023, reguladas en la Orden 3/2023, enuncian:

“Las ayudas objeto de estas bases se concederán en régimen de concurrencia competitiva hasta agotar el crédito con que esté dotada la convocatoria de 2023. Agotado el correspondiente crédito no será posible conceder más ayudas aun cuando las personas solicitantes reúnan los requisitos exigidos en las presentes bases”.

En el caso de la persona autora del recurso, la documentación aportada estaba completa y correcta si bien no pudo concederse la ayuda solicitada por agotamiento de la consignación presupuestaria prevista en la convocatoria, habida cuenta de la valoración y priorización de las solicitudes realizada de conformidad con lo dispuesto en la base decimocuarta de la Orden 3/2023, de 5 de octubre de 2023, de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas del Programa de ayudas al alquiler de viviendas del Plan estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025, correspondientes al ejercicio 2023. Una vez revisado el expediente con motivo del recurso, no se aprecian cambios en la puntuación asignada al baremar su solicitud a efectos de establecer el orden de prelación en la concesión de ayudas.

Así pues, sentado lo anterior y vista la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y demás legislación de general y pertinente aplicación, se procedió a DESESTIMAR el recurso potestativo de reposición formulado contra la Resolución de 16 de agosto de 2024, de concesión de las ayudas convocadas mediante la Resolución de 13 de octubre de 2023, de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, por la cual se procede a la convocatoria para la concesión de ayudas del Programa de ayudas al alquiler de viviendas del Plan estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025, correspondientes al ejercicio 2023, que queda confirmada y firme en todos sus términos.

En cuanto a la recomendación tercera, de que se inicie en el presente caso una investigación interna de los hechos producidos, al objeto de identificar y corregir las disfunciones que se han podido producido, adoptando las medidas que resulten pertinentes al efecto de erradicar aquellas que queden constatadas y evitar que se repitan en el futuro, se informa que se ha dado traslado al centro tramitador de la presente ayuda de los hechos acaecidos para que se corrijan las posibles deficiencias de tramitación con el fin de que no vuelvan a repetirse en el futuro.

Respecto del recordatorio final, de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados, se informa que es voluntad de esta administración colaborar en todo lo requerido con el Síndic de Greuges a la mayor brevedad, en función de los recursos humanos y materiales disponibles. Quedamos a disposición del Síndic de Greuges para cualquier aclaración o ampliación de la información aquí contenida. A la vista de lo anterior, solicitamos se tenga por resuelto el asunto de la queja interpuesta y por cumplido el deber de información a esa institución.

Sirva este mismo informe como respuesta a la resolución de inicio presentada por el Síndic en fecha 06/06/2025, cuyo informe se encontraba en fase de elaboración a la fecha de la recepción de esta resolución de consideraciones.

A la vista de lo expuesto SE ACEPTA LA RECOMENDACIÓN EFECTUADA

De la lectura de lo expuesto por la administración autonómica se deduce que, tras la emisión de la resolución de consideraciones, se produjo la resolución del recurso presentado por la persona interesada, acordando su desestimación, dando con ello solución a la específica cuestión (resolución de un recurso de reposición presentado en tiempo y forma ante la denegación de una ayuda al alquiler de vivienda) que motivó la apertura y tramitación del presente procedimiento de queja.

En este sentido, el motivo de la denegación de la ayuda se concreta en el agotamiento del crédito presupuestario destinado a la convocatoria de estas ayudas en el ejercicio de referencia, según establecen las bases reguladoras de las mismas.

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