

"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

<b>Queixa</b>	<b>2550011</b>	<b>Queja</b>	<b>2550011</b>
<b>Queixa d'ofici núm.</b>	<b>11-2025</b>	<b>Queja de oficio núm.</b>	<b>11-2025</b>
<b>Matèria</b>	Procediments administratius	<b>Materia</b>	Procedimientos administrativos
<b>Assumpte</b>	Gestió de la cita prèvia en l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl	<b>Asunto</b>	Gestión de la cita previa en la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo

### RESOLUCIÓ DE TANCAMENT

El Síndic de Greuges va tindre coneixement que l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl (EVHA), l'activitat de la qual té com a propòsit reforçar la funció social de la vivenda, promovent i gestionant vivendes públiques i participant en processos urbanístics i de remodelació d'aquells barris amb majors necessitats, té establert el sistema de cita prèvia per a l'atenció a la ciutadania i que, a més, la seua gestió implica verdaderes dificultats per diverses circumstàncies.

De cara a detectar si el sistema per a accedir a la cita prèvia instaurat per l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl podia dificultar l'entrada al procediment per a l'accés o el gaudi del dret a la vivenda, i tenint en compte que el dret a la vivenda és un autèntic dret subjectiu de la ciutadania valenciana, i no tan sols un objectiu programàtic de la política social i econòmica (article 47 de la Constitució Espanyola), determinat pels articles 2, 6 i 7 de la Llei 2/2017, de 3 de febrer, per la funció social de la vivenda, i l'article 3 del Decret Llei 3/2023, de 17 de febrer, del Consell; esta institució va considerar oportú conèixer amb profunditat el sistema implantat i, per a fer-ho, es va acordar l'obertura d'una investigació d'ofici.

El 24/10/2025 es va iniciar l'expedient de la queixa d'ofici i es va requerir a l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl que, en el termini d'un mes, remetiera informe detallat i raonat sobre els aspectes següents:

1. Justificació del sistema de cita prèvia i determinació dels tràmits per als quals és necessària.
2. Canals per a accedir a la cita prèvia.
3. Motius de restricció en l'accés al tràmit de cita prèvia i raó per la qual no té caràcter permanent, com per exemple:

En el cas concret de l'oficina de Castelló, que té suspesa l'atenció presencial des de març: Hi ha previsió de reactivar l'atenció presencial? En quin termini? Hi ha uns altres servicis que pels motius esgrimits de reorganització hagen suspés també l'atenció presencial?

Quant a l'oficina de València, situada en el carrer Vinatea, que atén el públic de 9.00 a 14.00 hores i no hi ha, per

### RESOLUCIÓN DE CIERRE

El Síndic de Greuges tuvo conocimiento que la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVHA), cuya actividad tiene como propósito reforzar la función social de la vivienda, promoviendo y gestionando viviendas públicas y participando en procesos urbanísticos y de remodelación de aquellos barrios con mayores necesidades, tiene establecido el sistema de cita previa para la atención a la ciudadanía y que, además, la gestión de esta implica verdaderas dificultades por diversas circunstancias.

De cara a detectar si el sistema para acceder a la cita previa instaurado por la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo podía dificultar la entrada al procedimiento para el acceso o disfrute del derecho a la vivienda, y teniendo en cuenta que el derecho a la vivienda es 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), determinado por los artículos 2, 6 y 7 de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la Función Social de la Vivienda, y el artículo 3 del Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell; esta institución consideró oportuno conocer con profundidad el sistema implantado y, para averiguarlo, se acordó la apertura de una investigación de oficio.

El 24/10/2025 se inició el expediente de la queja de oficio requiriendo a la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo que, en el plazo de un mes, remitiera informe detallado y razonado sobre los siguientes extremos:

1. Justificación del sistema de cita previa y determinación de los trámites para los que es necesaria.
2. Canales para acceder a la cita previa.
3. Motivos de restricción en el acceso al trámite de cita previa y de que la misma no tenga carácter permanente, ejemplos:

En el caso concreto de la oficina de Castellón, que tiene suspendida la atención presencial desde marzo: ¿Existe previsión de reactivar la atención presencial? ¿En qué plazo? ¿Existen otros servicios que por los motivos esgrimidos de reorganización hayan suspendido también la atención presencial?

Respecto a la oficina de Valencia, sita en la Calle Vinatea, que atiende al público de 9.00 a 14.00 horas y no existe la

tant, la possibilitat de cita prèvia: Realitza una atenció al públic presencial sense necessitat de cita prèvia?

4. Motius de la diferent manera de gestionar la cita prèvia en les diverses seus de l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl (EVHA).

5. Demanda real quantificada dels usuaris en relació amb cada una de les opcions: sol·licitud de vivenda i/o usuaris de vivenda social.

6. Criteris utilitzats per a la determinació de la quantitat de cites necessàries per a les sol·licituds de vivenda i/o per als usuaris de vivenda social.

7. En el moment d'accedir a la sol·licitud de cita prèvia: Quina demora es produïx fins a obtindre-la?

8. Recursos humans disponibles per a l'atenció al públic i si la realitzen de manera exclusiva o exercixen unes altres funcions.

9. Respecte als punts d'atenció presencial: Quines funcions tenen? Es pot fer qualsevol tràmit sense necessitat de cita prèvia?

Estan limitats únicament a l'atenció dels usuaris de vivenda social? Són oficines diferents de les oficines XALOC?

10. Grau i formes de col·laboració amb els Servicis Socials de la Generalitat, així com amb els servicis socials i entitats de vivenda que puga haver-hi en les administracions locals.

La resolució d'inici va ser notificada a l'Administració el 27/10/2025 i, després de la concessió d'una ampliació de termini, el 28/01/2026, una vegada superat el termini concedit, registrarem l'informe requerit.

Després de la tramitació ordinària de la queixa, i sobre la base de l'informe elaborat per l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl (EVHA), en data 24/02/2026 el Síndic de Greuges va dictar [Resolució de consideracions](#) en la qual es va acordar formular a l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl les recomanacions següents:

1. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de garantir l'Administració oberta, a la qual les persones puguen accedir sense necessitat de cita prèvia amb caràcter obligatori per a ser ateses en totes les dependències de l'EVHA amb l'objectiu que es puguen tramitar les diverses prestacions que gestiona, com ara alta en el Registre de demandants i gestions dels usuaris, i evitar que es puguen encadenar períodes de mesos per a una cosa tan prioritària com és la gestió d'una vivenda.  
Tot això, amb independència del manteniment de la possibilitat d'accés a estes cites de manera telemàtica, com una opció que facilite el tràmit.
2. **RECOMANEM** l'estudi de detecció de tràmits que hagen de ser qualificats d'«urgents» per a excloure'ls de la necessitat d'obtindre cita prèvia.

posibilidad de cita previa por tanto ¿realiza una atención al público presencial sin necesidad de cita previa?

4. Motivos del diferente modo de gestión de la cita previa en las distintas sedes de la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVHA).

5. Demanda real cuantificada de los usuarios en relación con cada una de las opciones: solicitud de vivienda y/o usuarios de vivienda social.

6. Criterios utilizados para la determinación del número de citas necesario para las solicitudes de vivienda y/o para los usuarios de vivienda social.

7. En el momento de acceder a la solicitud de cita previa ¿Qué demora se produce hasta obtenerla?

8. Recursos humanos disponibles para la atención al público y si la realizan de manera exclusiva o desempeñan otras funciones.

9. Respecto a los puntos de atención presencial ¿Qué funciones tienen? ¿Se puede realizar cualquier trámite sin necesidad de cita previa?

¿Están limitados únicamente a la atención de los usuarios de vivienda social? ¿son oficinas distintas a las oficinas XALOC?

10. Grado y formas de colaboración con los Servicios Sociales de la Generalitat, así como con los servicios sociales y entidades de vivienda que pueda existir en las administraciones locales.

La resolución de inicio fue notificada a la Administración el 27/10/2025 y, tras la concesión de una ampliación de plazo, el 28/01/2026, una vez superado el plazo concedido, registramos el informe requerido.

Tras la tramitación ordinaria de la queja, y sobre la base del informe elaborado por la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVHA), en fecha 24/02/2026 el Síndic de Greuges dictó [Resolución de consideraciones](#) en la que acordó formular a la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo las siguientes recomendaciones:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de garantizar la administración abierta, a la que las personas puedan acceder sin necesidad de cita previa con carácter obligatorio para ser atendidas en todas las dependencias de la EVHA con el objetivo de que se puedan tramitar las diversas prestaciones que gestiona, tales como alta en el registro de demandantes y gestiones de los usuarios, evitando que se puedan encadenar períodos de meses para algo tan prioritario como es la gestión de una vivienda.  
Todo ello, con independencia del mantenimiento de la posibilidad de acceso a dichas citas de modo telemático, como una opción que facilite el trámite.
2. **RECOMENDAMOS** el estudio de detección de trámites que deban ser calificados como «urgentes» para excluirlos de la necesidad de obtener cita previa.

3. **RECOMANEM** reforçar la citació i l'atenció presencial amb els mitjans i recursos necessaris per a la protecció dels drets de la ciutadania. Continuar incorporant activament treballadors en l'EVHA.
4. **RECOMANEM** intensificar l'atenció prioritària i preferent per als majors de 65 anys en totes les oficines d'atenció al ciutadà de l'EVHA, així com a totes les persones que necessiten més atenció per les seues especials dificultats, i que es publicite esta opció.
5. **RECOMANEM** que totes les oficines de l'EVHA, independentment del seu lloc de localització, es mantinguen obertes de dilluns a divendres amb atenció ciutadana presencial.
6. **RECOMANEM** garantir que tots els usuaris tinguen atenció presencial per part de l'EVHA en el seu àmbit territorial i que no els supose desplaçaments llargs.
7. **RECOMANEM** impulsar el desplegament de millores en els sistemes d'atenció de l'EVHA a través de tots els canals disponibles, proporcionant les màximes facilitats en l'accés i la tramitació de les prestacions a què té dret la ciutadania.
8. **RECOMANEM** l'estudi del sistema de cita prèvia actual per a millorar-lo:
  - Intentar unificar els mitjans i terminis per a sol·licitar-la en totes les oficines de l'EVHA.
  - Crear un sistema de reducció dels «temps morts» i/o aprofitament dels espais deixats lliures per no assistència a les cites prèvies que aconseguisca una assignació més eficient de les cites i la reducció dels temps d'espera (canal d'atenció telefònica immediata en eixos buits de temps que s'hi produïsquen que es podria oferir en la pàgina web amb el condicionant de la disponibilitat d'operadors lliures).
  - Establir en el sistema de sol·licitud de la cita prèvia un apartat on indicar la impossibilitat d'obtenció de cita prèvia a fi de poder quantificar i, per tant, millorar eixes situacions.

Esta Resolució va ser notificada el 27/02/2026 i en ella sol·licitàvem a l'Entitat valenciana d'Habitatge i Sòl que, en el termini d'un mes, remetera un informe on manifestara si accepta, o no, estes consideracions. Si les accepta, haurà d'indicar les mesures que adoptarà per a complir-les. Si no les accepta, haurà de justificar la seua resposta.

3. **RECOMENDAMOS** reforzar la citación y atención presencial con los medios y recursos necesarios para la protección de los derechos de la ciudadanía. Seguir incorporando activamente trabajadores en la EVHA.
4. **RECOMENDAMOS** intensificar la atención prioritaria y preferente para los mayores de 65 años en todas las oficinas de atención al ciudadano de la EVHA, así como a todas las personas que requieren una mayor atención por sus especiales dificultades, publicitando dicha opción.
5. **RECOMENDAMOS** que todas las oficinas de la EVHA, independientemente de su lugar de localización, se mantengan abiertas de lunes a viernes con atención ciudadana presencial.
6. **RECOMENDAMOS** garantizar que todos los usuarios tengan atención presencial por parte de la EVHA en su ámbito territorial que no les suponga largos desplazamientos.
7. **RECOMENDAMOS** impulsar el despliegue de mejoras en los sistemas de atención de la EVHA a través de todos los canales disponibles, proporcionando las máximas facilidades en el acceso y tramitación de las prestaciones a las que tiene derecho la ciudadanía.
8. **RECOMENDAMOS** el estudio del sistema de cita previa actual para mejorarlo:
  - Intentar unificar los medios y plazos para solicitarla en todas las oficinas de la EVHA.
  - Crear un sistema de reducción de los «tiempos muertos» y/ o aprovechamiento de los espacios dejados libres por no asistencia a las citas previas que consiga una asignación más eficiente de las citas y la reducción de los tiempos de espera (canal de atención telefónica inmediata en esos huecos de tiempo que se produzcan que se podría ofrecer en la página web con el condicionante de la disponibilidad de operadores libres).
  - Establecer en el sistema de solicitud de la cita previa un apartado donde indicar la imposibilidad de obtención de cita previa al objeto de poder cuantificar y, por tanto, mejorar esas situaciones.

Esta Resolución fue notificada el 27/02/2026 y a través de esta solicitamos a la Entidad valenciana de Vivienda y Suelo que, en el plazo de un mes, remitiera un informe donde manifestara si acepta, o no, estas consideraciones. Indicando si las acepta, las medidas que va a adoptar para cumplirlas. Y en caso de no aceptarlas justificando su respuesta.

Transcorreguts més de dos mesos, hem de deixar constància de la falta de resposta de l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl a les recomanacions realitzades.

En atenció al que hem exposat, **ACORDEM EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT DE QUEIXA** i la notificació d'esta resolució a totes les parts.

Atés el que s'ha assenyalat, hem de considerar que hi ha hagut en el present expedient de queixa d'ofici una falta de col·laboració de l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl amb el Síndic de Greuges:

- Primer. La informació o la documentació sol·licitada en la Resolució d'inici de 24/10/2024 es va remetre superat el termini previst en la llei reguladora d'esta institució.


- Segon. No s'ha facilitat la informació o la documentació sol·licitada en la Resolució de consideracions de data 24/02/2026.

Tot això de conformitat amb el que es disposa en l'article 39.1 a) i b) de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

La Llei 2/2021, de 26 de març, que regula les facultats específiques de la institució del Síndic de Greuges, ens permet, en l'article 41.d), fer públics els suggeriments i les recomanacions emesos i el seu incompliment quan una administració pública —haja acceptat la nostra resolució o no— no duga a terme les actuacions necessàries per a atendre'ls, tal com ocorre en el cas present.

En conseqüència, esta Resolució de tancament, juntament amb la Resolució de consideracions, es publicarà en [www.elsindic.com/va/actuacions](http://www.elsindic.com/va/actuacions).

D'esta manera, tota la ciutadania, inclosos els membres de les Corts Valencianes, podrà conèixer la desatenció de les actuacions proposades pel Síndic en este procediment.



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

Transcurridos más de dos meses, debemos dejar constancia de la falta de respuesta de la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo a las recomendaciones realizadas.

Ante lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

A la vista de lo señalado, debemos considerar que ha existido en el presente expediente de queja de oficio una falta de colaboración de la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo con el Síndic de Greuges:

- Primero. La información o la documentación solicitada en la Resolución de inicio de 24/10/2024 se remitió superado el plazo previsto en la ley reguladora de esta institución.

- Segundo. No haberse facilitado la información o la documentación solicitada en la Resolución de consideraciones de fecha 24/02/2026.

Todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1 a) y b) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una Administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso.

En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

De esta forma, toda la ciudadanía, incluidos los miembros del Parlamento Valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.