

"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 2601575
Materia Vivienda
Asunto Falta de respuesta ayudas alquiler de vivienda.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 30/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601575. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad en resolver el recurso de reposición interpuesto en fecha 20/01/2026 contra el desistimiento declarado por la administración en el expediente ALQVIV/2025/05386/46, correspondiente al programa de ayudas al alquiler de vivienda de la Generalitat Valenciana.

Por ello, el 08/04/2026 solicitamos a la administración autonómica que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 07/05/2026 la Conselleria solicitó una ampliación del plazo para la aportación del informe requerido que fue concedida por resolución en la misma fecha.

Transcurrido el plazo señalado no se ha recibido informe alguno de la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la persona autora de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de estos y de la pasividad de la administración autonómica a la hora de resolver el recurso de reposición interpuesto.

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).

Como se ha señalado con anterioridad, ninguna información ha aportado la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas por esta cuando señala que no ha recibido resolución alguna del recurso de reposición interpuesto contra la declaración de desistimiento en el expediente iniciado sobre ayudas al alquiler de vivienda de la Generalitat Valenciana.

Respecto a la falta de resolución del recurso de reposición interpuesto cabe recordar que de conformidad con el artículo 124.2 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACA), debe ser notificada su resolución en el plazo de un mes.

En este sentido y por su carácter ilustrativo cabe hacer referencia a la [Sentencia núm. 249/2017 de 14 de febrero de 2017 del Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso \(rec. 2379/2015\)](#), en cuyo fundamento jurídico tercero se afirma que:

(...) no es facultad de la Administración ampliar los plazos mediante dilaciones voluntarias, ni sobrepasar los citados plazos cuando materialmente ha llevado a cabo actuaciones antes de recepcionar el expediente, lo que nos debe llevar a entender que en aquellos supuestos en los que la Administración haya realizado o podido realizar actuaciones tendentes a dicho fin, aun cuando no haya recepcionado el expediente, no podrá exceder el citado plazo del tiempo que reste o de los seis meses, puesto que el deber impuesto de atenerse a un plazo legalmente fijado, es un deber material y no formal, de carácter objetivo y al margen de la voluntad de los interesados.

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.

Por ello debemos insistir en la importancia que presenta que los recursos dispuestos para facilitar el acceso y/o mantenimiento de una vivienda digna (en este caso, las **ayudas al alquiler de vivienda**) 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.

En el asunto que nos ocupa no sólo una ciudadana no debe asumir un error de la administración, sino que no debe sufrir las consecuencias de que la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad cuando tiene conocimiento de este a través de la interposición de un recurso de reposición, no lo resuelva.

Así cabe en este punto recordar que el artículo 20 de la ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas 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 de la misma norma legal 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»

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 establecido en el artículo 8 del citado Estatuto 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.

Dadas las anteriores circunstancias, resultan de todo punto de vista ineludible que la administración adopte en el presente supuesto todas aquellas medidas, organizativas y de dotación de medios personales y/o materiales, que sean necesarias para lograr el impulso del expediente de la persona interesada, procediendo a emitir una resolución expresa y motivada respecto del recurso de reposición interpuesto y en caso de estimarlo proceder a la tramitación de su solicitud de ayuda.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto: el derecho de la persona titular de la queja 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).

Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece que «se considerará que existe falta de colaboración con el Sindic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, (...) no se facilite la información o la documentación solicitada (...)».

La Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 08/05/2026, tras la concesión de la ampliación del plazo para su aportación a solicitud de la propia administración, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad se niega a colaborar con el Sindic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Sindic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges, dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3 Consideraciones a la Administración

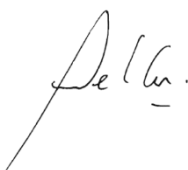
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE VIVIENDA, EMPLEO, JUVENTUD E IGUALDAD.

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de tratar los asuntos que afecten a las personas solicitantes de ayudas 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** que emita una resolución motivada, si no lo hubiere hecho ya, y a la mayor brevedad, del recurso de reposición interpuesto el 20/01/2026 que la persona interesada presentó respecto de la consideración como desistida en el procedimiento iniciado sobre ayudas al alquiler de vivienda de la Generalitat Valenciana.
3. **RECOMENDAMOS** que, sobre la base de las consideraciones realizadas en la presente resolución de consideraciones y dada la vigencia del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y legislación concordante) revise los errores que se hubieren podido cometer, y en su caso se proceda a retrotraer el procedimiento al momento en el que estos se produjeron, con la finalidad de garantizar el efectivo reconocimiento de las ayudas a las personas que reúnen los requisitos exigidos para lograr su obtención.
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.

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