

"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 2503316
Materia Vivienda
Asunto Demora en el abono de ayuda al alquiler de vivienda

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 02/09/2025, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba 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 completo de una ayuda al alquiler de vivienda, de la que es beneficiaria (Expediente ALQVIV/2022/18302/03).

Hemos de recordar que esta institución tramitó sobre esta cuestión el previo expediente de queja 2500063, en el que dictamos la [resolución de cierre](#) de 22/05/2025, después de que transcurriese el plazo legalmente establecido sin que la administración autonómica diese respuesta a la [resolución de consideraciones](#) emitida en fecha 10/04/2025.

No obstante, en fecha 23/05/2025 tuvo entrada en el registro de esta institución un informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el que expuso:

En cuanto a la tercera recomendación, de 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, se informa que se han podido emitir pagos por un importe de 5127€ de los 6300€ que tiene concedidos. La cantidad restante se abonará a la mayor brevedad

La persona interesada expuso en su nuevo escrito de queja «en el último escrito desde vivienda indicaron que en breve se abonará la parte que falta, pero ya han pasado 3 meses y siguen sin abonarlo».

1.2. El 04/09/2025, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «el estado de tramitación del expediente de ayudas de referencia, con expresión de los actos y/o resoluciones que se hayan dictado en su seno. En el caso de que, como indica la persona interesada, no se haya procedido al abono efectivo de la totalidad de las cantidades que le fueron reconocidas, nos indicará los motivos que lo han determinado y las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y lograr su pronto pago».

1.3. El 03/10/2025 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

En relación con la reclamación presentada, se informa que se han emitido hasta la fecha pagos por valor de 5127 euros a la interesada, de los 6300 euros que tiene concedidos. En cuanto a los res tantes 1173 euros, todavía no es posible emitir dicho pago. El motivo de esta demora se debe a que la interesada solicitó telemáticamente la ayuda desde su

anterior NIE, posteriormente se nacionalizó como española y adquirió un nuevo DNI, y este hecho ha provocado una incidencia informática que estamos tratando de solucionar, ya que el sistema informático no permite generar pagos.

Actualmente ya se están realizando los trámites administrativos y contables para subsanar este hecho, ya habiéndose fiscalizado y contabilizado las bajas de las cantidades pendientes de pago asociadas, al antiguo NIE, y estamos trabajando actualmente para dar de alta dichas cantidades al nuevo DNI. En cuanto se disponga de las nuevas altas contabilizadas por la intervención delegada, se procederá a emitir los pagos a la mayor brevedad.

1.4. El 10/10/2025 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.5. El 10/10/2025 la persona interesada presentó alegaciones. En esencia, expuso lo siguiente:

Me parece vergonzosa la respuesta que se me está dando y está más que claro que la persona que ha dado la respuesta no ha mirado el expediente.

Ya que tuve una antigua queja sobre no abono de la ayuda de 2023 y se me abono después de la queja parte de la ayuda a la cuenta de DNI.

Con lo cual lo que hay como respuesta no tiene ningún sentido y además indica que el funcionario que ha enviado eso ni ha hecho el esfuerzo de comprobarla cual es la situación real.

(...) EXIJO CON URGENCIA QUE SE ME ABONE EL IMPORTE QUE SE DEBE DE LA AYUDA DE 2023.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado 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).

El objeto del presente expediente de queja se centra, tal y como quedó definido en la resolución de inicio de investigación de 04/09/2025, en la demora en la que está incurriendo la administración autonómica a la hora de proceder al abono de una ayuda al alquiler de vivienda, que fue reconocida mediante resolución de 02/01/2023.

De la lectura del informe emitido por la administración se deduce que está reconoce expresamente que todavía se adeuda a la persona interesada la cantidad de 1173 euros, después de haber realizado pagos por importe de 5127 euros.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda expone en su informe que la demora que se está produciendo se basa en la adquisición de la nacionalidad española por parte de la persona interesada y, con ello, por el cambio de su documento identificativo de NIE a DNI.

Tal y como expone la persona interesada en su escrito de alegaciones, la explicación dada sobre la demora que se viene produciendo resulta cuanto menos desconcertante, en la medida en las cantidades ya abonadas (5127 euros) fueron pagadas después de que la ciudadana adquiriera la nacionalidad española y comunicara a la administración su nuevo número de DNI.

Por otra parte, la administración autonómica indica en su informe que «se procederá a emitir los pagos a la mayor brevedad». No obstante, no indica ni las medidas que van a ser adoptadas ni los plazos concretos para proceder a su implementación y abono de las cantidades que se adeudan a la persona interesada.

Hemos de concluir, en consecuencia, que la respuesta de la administración resulta demasiado genérica y no implica la asunción de compromisos claros en orden a solucionar el problema que afecta a la persona interesada.

Tal y como se señaló a la administración en la resolución de consideraciones del previo expediente de queja 2500063 y debemos ahora reiterar, **son los procedimientos administrativos y las herramientas informáticas las que se encuentran al servicio de los ciudadanos y de la satisfacción efectiva de sus necesidades y no al contrario**. De lo que se trata, en definitiva, es de diseñar procedimientos sencillos y accesibles para los ciudadanos que permitan a estos obtener la concesión de las ayudas puestas en marcha por la administración, cuando reúnan los requisitos establecidos para acceder a ellas.

La administración ha tenido tiempo más que suficiente para resolver los posibles contratiempos que hayan surgido en la tramitación del expediente para hacer efectivo el pago y lograr que la persona cuente con un dinero con el que, no debemos olvidarlo, hacer frente a los gastos de un bien esencial, como es la vivienda.

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.

En este sentido, debemos insistir en la importancia que presenta que los recursos dispuestos para facilitar el acceso y/o mantenimiento de una vivienda digna 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.

Tal y como se expuso en la citada resolución de consideraciones, 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**.

Asimismo, debemos recordar que el artículo 20 (Responsabilidad de la tramitación) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPA) 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 LPA 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».

Al respecto, establece el artículo 32.1 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (en adelante, LRJSP) que «los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las Administraciones Públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos salvo en los casos de fuerza mayor o de daños que el particular tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la Ley».

Por su parte, el artículo 65 LPA determina que «cuando las Administraciones Públicas decidan iniciar de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial será necesario que no haya prescrito el derecho a la reclamación del interesado al que se refiere el artículo 67»; señalando el citado artículo 67 LPA que «el derecho a reclamar prescribirá al año de producido el hecho o el acto que motive la indemnización o se manifieste su efecto lesivo».

En el presente supuesto, la inactividad de la administración a la hora de ejecutar lo resuelto está provocando una evidente lesión de los derechos de la persona interesada (en particular, el derecho a una buena administración), tal y como se ha expuesto; lesión que podría ser susceptible de indemnización, de acuerdo con los preceptos analizados, para cuya procedencia y determinación debería iniciarse el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial de la administración; procedimiento que puede ser (y entendemos que, en este caso, debe ser) iniciado de oficio por la propia administración.

En relación con esta cuestión, es preciso recordar que el artículo 3 (Principios Generales) LRJSP prescribe que las administraciones públicas, en sus relaciones, deberán respetar, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos; simplicidad, claridad y proximidad a estos; participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa; racionalización y agilidad

de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión y eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados (...).

En virtud de cuanto antecede, y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se ha vulnerado 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).

3 Consideraciones a la Administración

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

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. **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 cantidades que se adeudan a la persona interesada en concepto de alquiler de vivienda.
3. **RECOMENDAMOS** que, de acuerdo con lo prevenido en los artículos 32 y ss. LRJSP y los artículos 65 y concordantes de la LPA, 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.

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