

"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 CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada, en la que exponía 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.

En fecha 18/11/2025 el Síndic de Greuges emitió una [resolución de consideraciones](#) en la que se formularon a la entonces competente Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

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.

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».

En fecha 04/12/2025 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la citada Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. A través del mismo, se indicaba:

(...) se INFORMA lo siguiente:

Respecto del recordatorio del 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, 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, revisado su expediente, en su expediente ALQVIV/2022/18302/03 se le concedieron 6.300 euros, y se le tramitaron pagos por valor de 5.126,63 euros. Posteriormente, el interesado se nacionalizó obteniendo un nuevo DNI. Por este motivo, el programa genera un error al intentar emitir pagos a un nuevo DNI. Esta incidencia se ha estado trabajando en ella junto con el equipo informático para poder subsanarla y finalmente ya se ha podido subsanar, ya que no solo afecta al interesado sino a otros expedientes en situación similar.

Actualmente ya se ha podido reasignar la cantidad restante por abonar al nuevo DNI, y se va a realizar el resto de los pagos de las cantidades correctamente justificadas a los interesados a la mayor brevedad, lamentando las molestias ocasionadas por la demora. En el caso de la presente queja, de 1.173,37 euros.

Respecto de la recomendación contenida en el tercer apartado de la Resolución emitida se considera improcedente, al día de la fecha, iniciar de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial como consecuencia del anormal funcionamiento de la administración pública en el presente supuesto. Actualmente se está tratando de resolver todos los recursos interpuestos por los interesados, en función de los recursos materiales y humanos disponibles

De la lectura de lo informado por la administración se deduce que la misma acepta la recomendación relativa al pago de la ayuda de referencia, exponiendo que el abono de las cantidades pendientes se realizará a la máxima brevedad.

En relación con la recomendación formulada por esta institución sobre el inicio de un expediente de responsabilidad patrimonial por parte de la administración autonómica, «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», apreciamos que la conselleria expone que «se considera improcedente», añadiendo que «actualmente se está tratando de resolver todos los recursos interpuestos por los interesados, en función de los recursos materiales y humanos disponibles».

Hemos de concluir que, con esta respuesta, la administración expone la decisión adoptada (no aceptación de la recomendación) pero no motiva dicha resolución, tal y como requiere el artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges. De acuerdo con este precepto, «la no aceptación habrá de ser motivada».

En relación con el argumento esgrimido, hemos de entender que el mismo, en cuanto se basa en la actuación futura de la administración, no entra a valorar la demora que ya se ha producido y los daños que ello haya podido provocar a la interesada en orden a determinar la oportunidad de iniciar, de oficio, el expediente de responsabilidad patrimonial de la administración por su anormal funcionamiento.

En resumidas cuentas, que en el futuro se realice el pago de la ayuda no hace desaparecer el anormal funcionamiento de la administración ya producido, que puede justificar la apertura del citado procedimiento de responsabilidad patrimonial y la obligación de indemnizar los daños causados

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

No obstante lo anterior, en el supuesto de que la administración no llevase a debido cumplimiento en un plazo de tres meses, a contar desde la fecha de la presente resolución de cierre, la recomendación que ha aceptado de esta institución, adoptando medidas concretas al efecto, informamos a la persona interesada de que podrá dirigirse nuevamente a esta institución, instando nuestra intervención.

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