



"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 2503325

Materia Vivienda

Asunto Demora en el abono de ayuda a la 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 24/11/2025 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 sean precisas para solucionar, sin más dilaciones, los problemas informáticos que se exponen en el informe remitido y que están impidiendo que las personas beneficiarias de las ayudas al alquiler de vivienda que han adquirido, con posterioridad a la concesión de la misma, la nacionalidad española y un número de DNI, perciban unas cantidades a las que tienen derecho.
3. **RECOMENDAMOS**, en consecuencia, 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.
4. De acuerdo con lo prevenido en los artículos 32 y ss. LRJSP y los artículos 65 y concordantes de la LPA, **RECOMENDAMOS** que 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 administración autonómica 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 Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. A través del mismo se indicó:

(...) 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 y tercera recomendación, se informa que, revisado su expediente, en su expediente (...) se le concedieron 6.000 euros, y se le tramitaron pagos por valor de 3.000,00 euros. Posteriormente, la interesada 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 3.000,00 euros.

Respecto de la recomendación contenida en el cuarto 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.

A la vista de lo expuesto SE ACEPTE PARCIALMENTE LA RECOMENDACIÓN EFECTUADA

De la lectura de la respuesta dada por la administración autonómica apreciamos que la misma es consciente de la demora que se está produciendo a la hora de abonar las cantidades pendientes de pago y expone su compromiso de proceder al pronto ingreso de las mismas, tras haberse resuelto los problemas informáticos que estaban en la base de la citada dilación indebida.

Así las cosas, debemos **requerir nuevamente a la administración autonómica a que adopte todas las medidas a su alcance** para que dichas actuaciones sean realizadas a la mayor brevedad, de modo que se produzca el efectivo abono de la ayuda de referencia.

En todo caso, informamos a la persona interesada de que podrá dirigirse nuevamente a esta institución (en el plazo de tres meses a contar desde la fecha de la presente resolución de cierre), instando nuestra intervención, en el caso de que la administración no proceda al pronto pago de la ayuda de referencia.

Por otra parte, y en relación con la recomendación emitida por esta institución para que se inicie de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial por 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», la administración autonómica expone que «se considera improcedente».

El argumento que se ofrece para alcanzar esta conclusión es que «se está tratando de resolver todos los recursos interpuestos por los interesados, en función de los recursos materiales y humanos disponibles».

Esta respuesta, dicho sea con todos los respetos, resulta desconcertante.

En relación con **el argumento** esgrimido, hemos de entender que el mismo, en cuanto se basa en la actuación futura de la administración (la «administración está tratando de resolver...»), **no entra a valorar la demora que ya se ha producido y los daños que ello haya podido provocar a la persona 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 resuelva el expediente 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.

Llegados a este punto se hace evidente que no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 24/11/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

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.

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.

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