

"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** 2503365  
**Materia** Vivienda  
**Asunto** Falta respuesta recurso de reposición contra la denegación ayuda vivienda.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 05/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503365. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la anterior Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, actual Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad, en resolver el recurso de reposición interpuesto contra la resolución de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda, y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana que daba por desistida su solicitud para el programa de ayudas de alquiler de vivienda de la GVA. Referencia Exp.: ALQUIVIV/2022/14482/46.

Por ello, el 08/09/2025 solicitamos a la administración autonómica que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 30/10/2025 se registró informe de la Conselleria en el que se manifestaba:

Se informa que, revisado su expediente, se ha procedido a ESTIMAR el recurso de reposición formulado por D/Dña. (...) contra la resolución de 29 de diciembre de 2022 de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda, y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana, retrotrayendo el expediente al momento en que se cometió el error en la tramitación de su solicitud.

No obstante, revisado el expediente, procede DESESTIMAR la concesión de la ayuda solicitada por agotamiento del crédito presupuestarios con que está dotada la convocatoria atendiendo a la puntuación obtenida en el baremo establecido en el apartado primero de la Base Novena de la Orden 4/2022, de 21 de junio, de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas del Programa de Ayudas al Alquiler de Vivienda correspondientes al Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025, y convocatoria para el ejercicio 2022, que queda confirmada y firme en todos sus términos.

Dicha resolución del recurso fue resuelto y notificada en fecha 14/10/2025 en la carpeta ciudadana de la interesada.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada manifestó su disconformidad con la resolución desestimatoria alegando agotamiento del crédito presupuestario.

## 2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente 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).

De la lectura del informe emitido por la administración se aprecia que la misma finalmente ha emitido una resolución respecto del recurso de reposición que la persona autora de la queja había presentado frente a la denegación de una ayuda al alquiler de vivienda; con ello, deberíamos concluir, en principio, el procedimiento de queja iniciado, en cuanto se ha dado solución al concreto problema que motivó la admisión de la queja, esto es, la falta de respuesta al recurso formulado.

Ahora bien, lo que se desprende del informe de la administración es en **primer lugar**, la resolución en fecha **14/10/2025** de un recurso de reposición de **05/01/2023** interpuesto contra la resolución de **29/12/2022** de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda, y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana que daba por desistida la solicitud de la persona interesada a ayudas al alquiler de la vivienda (exp: ALQUVIV/2022/14482/46).

Es decir, la administración ha tardado **2 años, 9 meses y 9 días** en resolver un recurso de reposición 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.**

Ante lo expuesto debe recordarse que el apartado 6 del artículo 21 de la LPACA establece 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. 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.

Siguiendo con el análisis del informe, y **en segundo lugar**, se manifiesta que la estimación del recurso de reposición con años de retraso, determina el estudio del fondo del asunto y la resolución por la que se acuerda DESESTIMAR la concesión de la ayuda solicitada por agotamiento del crédito

presupuestario con que estaba dotada la convocatoria, atendiendo a la puntuación obtenida en el baremo establecido en el apartado primero de la Base Novena de la Orden 4/2022, de 21 de junio, de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas del Programa de Ayudas al Alquiler de Vivienda correspondientes al Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025, y convocatoria para el ejercicio 2022, que queda confirmada y firme en todos sus términos.

Es evidente que la Administración debe denegar la subvención en base al agotamiento del crédito presupuestario. El Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso, Sección Cuarta, en [Sentencia de 25/11/2003 núm. recurso 1317/2000](#), ante un caso en el que el número de solicitudes superaban el crédito disponible, señaló que la Administración no estaba obligada a superar el crédito que tenía previsto, ya que el tope en el crédito presupuestario establecido en el presupuesto o la cantidad asignada a la subvención tienen la consideración de condición de la subvención y los solicitantes tienen derecho a la subvención siempre que cumplan las condiciones establecidas, siendo una de ellas la existencia de crédito adecuado y suficiente.

Es importante tener presente que la solicitud de una subvención sometida a las disponibilidades presupuestarias no concede ningún derecho, el solicitante dispone una mera expectativa. Debe tenerse en cuenta que no existirá obligación de indemnizar por vulneración del principio de confianza legítima a aquel solicitante que vea denegada su solicitud ante la insuficiencia de crédito cuando la concesión de la subvención se encuentre condicionada a la disponibilidad presupuestaria, aun cuando cumpla el resto de las condiciones exigidas por la convocatoria de la subvención.

Ahora bien, y por aplicación del artículo 35 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACA), **la Conselleria a la hora de denegar una ayuda debe motivar tal denegación**, lo que exige que se acredite el momento en que se produjo el agotamiento del crédito, cuáles han sido las solicitudes de subvención atendidas con preferencia y las razones para ello. Solo el conocimiento de estos datos por parte del titular de la solicitud desestimada impediría la concurrencia de indefensión.

Así mismo, de la misma manera que la denegación de la concesión ante la ausencia de crédito es incuestionable, provocando la infracción de esta regla un acto nulo de pleno derecho también es cierto que, esta situación pudiera dar lugar a que la Administración incurra en responsabilidad patrimonial cuando su actuar produzca perjuicios económicos que deban ser reparados de acuerdo a los principios de la Ley de Régimen jurídico de las Administraciones públicas.

Esta responsabilidad pudiera concurrir cuando la demora en resolver alguna de las solicitudes provocase que solicitudes presentadas con posterioridad sean atendidas de forma preferente. En este caso la responsabilidad administrativa surgiría siempre que la demora sea la causante de que el solicitante no obtenga la concesión de la subvención. Debe tenerse en cuenta que, de acuerdo con artículo 16.2 de la LPACA, los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción las solicitudes.

A título ilustrativo cabe referirse a la [Sentencia de 28 de Noviembre de 2012, de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, sede Sevilla, recaída en el procedimiento ordinario número 779/2011.](#)

También podría surgir responsabilidad administrativa cuando en el momento de presentarse la solicitud de la subvención estuviese agotado el crédito y no se informase de tal circunstancia al solicitante, de tal manera que se le permita la realización de la actuación subvencionable y el incurrimento en unos gastos que no van a ser subvencionables. En este sentido, el actuar administrativo debería establecer un mecanismo que, atendiendo al crédito presupuestario existente, permitiese que el solicitante conociese si va a poder percibir la subvención solicitada, evitando de esa manera que incurra en gastos.

En este sentido, la falta de información a la persona solicitante de estas ayudas, le deja en una situación de incertidumbre casi tres años después de que presentara su solicitud de ayuda el 13/12/2022, e incluso cabría calificarla de indefensión, pues sabe que cumple los requisitos, pero no sabe si algún día se dispondrá de presupuesto suficiente para abonarle la ayuda. Lo único cierto es que se encuentra en una situación absoluta de desconocimiento, sin que le notifique una resolución, quebrantándose así los más elementales principios de buena fe y confianza legítima.

**Es evidente que la inactividad de la Conselleria en resolver el recurso de reposición en el plazo preceptivamente establecido y la desestimación, con ocasión de su estimación, de una solicitud de ayuda presentada tres años antes vulnera el derecho a una buena administración.**

En este sentido y como han expresado las defensorías del pueblo, «la buena administración debe ser considerada una condición de efectividad del Estado de derecho y de la plena vigencia del derecho de defensa de los propios derechos (artículos 1 y 24 CE), en orden a convertir en real y efectivo el disfrute de los derechos y las garantías que el ordenamiento jurídico reconoce a las personas».

La buena administración debe definirse, por ello, como «la específica obligación que se impone a las Administraciones Públicas, y a las personas que las componen y prestan sus servicios en ella, de extremar al máximo la diligencia en el ejercicio de sus competencias» ([Documento de conclusiones Técnicas del Taller Preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo](#))

En este sentido, las defensorías del pueblo elaboraron en su reunión de Vitoria, celebrada en el mes de octubre de 2024, un decálogo en el que expusieron, entre otras, las siguientes conclusiones:

-La buena administración exige situar a la ciudadanía en el centro de las actuaciones de las administraciones públicas, garantizando un trato justo y equitativo en todas sus interacciones. Las y los servidores públicos, en el ejercicio de potestades y funciones públicas, deben actuar con empatía y sensibilidad social, de manera proactiva, poniéndose en el lugar de las personas intervinientes en cada caso facilitando el ejercicio de sus derechos.

-La buena administración exige también que todas las actuaciones administrativas se realicen con la diligencia debida, evitando disfunciones, y utilizando los recursos de manera óptima para lograr los resultados deseados.

-La buena administración exige una actitud proactiva para garantizar la plena efectividad de los derechos reconocidos constitucional y legalmente.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto el derecho a obtener una resolución a las solicitudes y recursos que se presenten ante la administración de manera motivada y en el plazo legalmente establecido y a una buena administración.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE VIVIENDA, EMPLEO, JUVENTUD E IGUALDAD**

1. **RECOMENDAMOS** que adopte todas aquellas medidas (organizativas y de dotación de medios personales y/o materiales) que sean necesarias para lograr el impulso de la tramitación y resolución dentro de los plazos legalmente establecidos de los recursos de reposición que presenten las personas interesadas frente a las resoluciones que dicte esa Conselleria.
2. **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 la desestimación de la solicitud de ayuda de la persona interesada, mediante los instrumentos de revisión previstos en la LPACA, determinando si la demora en resolver el recurso de reposición fue la causa de la desestimación de la solicitud de ayuda por agotamiento del crédito presupuestario.
3. **RECOMENDAMOS** que, si se llegase a la conclusión de que la resolución del recurso en el plazo de un mes hubiere permitido la concesión de la ayuda por no estar el crédito todavía agotado, se retrotraigan las actuaciones al momento oportuno con la finalidad de garantizar el efectivo reconocimiento de las ayudas a las personas que reúnen los requisitos exigidos para lograr su obtención, siempre que se cumplan los requisitos previstos legalmente o, en su defecto, se incoen los procedimientos de responsabilidad patrimonial que resulten procedentes.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana