

"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 2503547
Materia Vivienda
Asunto Demora en concesión de vivienda pública

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 estaban incurriendo el Ayuntamiento de Catarroja y la administración autonómica a la hora de ofrecer una solución al problema de necesidad de vivienda que padecen y habían expuesto ante las citadas administraciones.

Admitida a trámite la queja, en fecha 25/09/2025 nos dirigimos a la entonces competente Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Catarroja, solicitando que nos remitieran un informe sobre esta cuestión, concediéndole al efecto el plazo de un mes.

En fecha 22/10/2025 tuvo entrada en el registro de esta institución un escrito de la citada conselleria, solicitando la ampliación del plazo concedido para emitir el referido informe; ampliación que, por el plazo adicional de un mes, fue acordada por medio de resolución de fecha 30/10/2025.

En fecha 24/10/2025 se recibió el informe emitido por la citada administración local. Transcurrido el plazo concedido, no se recibió informe alguno de la administración autonómica.

En fecha 15/01/2026 el Síndic de Greuges emitió una [resolución de consideraciones](#) en la que se formularon a la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad y al Ayuntamiento de Catarroja las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

- **Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad**
 1. **RECORDAMOS LOS DEBERES LEGALES** que impone a la conselleria con competencias en materia de vivienda la legislación vigente (especialmente, la LFSV y el Decreto Ley 3/2023) y que han sido expuestos en el cuerpo de la presente resolución de consideraciones, a la hora de atender las necesidades de vivienda que le manifiesten las personas con vecindad administrativa en la Comunitat Valenciana, que acrediten un mínimo de residencia de un año; en particular, en el caso de encontrarse en la situación de vulnerabilidad definida por el artículo 2 LFSV.
 2. **RECOMENDAMOS** que, en el ejercicio de sus competencias, adopte todas las medidas que resulten necesarias (incluida la modificación de la normativa reglamentaria de desarrollo de las previsiones de la LFSV y el Decreto Ley 3/2023), para garantizar la satisfacción efectiva del derecho de los administrados a obtener, en un plazo razonable, una resolución expresa, motivada y congruente a la solicitud de vivienda que, en los términos marcados por la LFSV, ejercen mediante su inscripción en el Registro de Demandantes de Vivienda.
 3. **RECOMENDAMOS** que, en el marco de sus competencias, adopte todas las medidas que se encuentren a su alcance para que el sistema de atención a los demandantes de vivienda se configure como **un sistema de atención integral**, de modo que las personas solicitantes de vivienda (y en especial, las personas en situación de

vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión social) obtengan a resultados de su intervención la efectiva y real provisión de una vivienda asequible, digna y adecuada, de acuerdo con lo establecido en la LFSV (en especial, artículo 7), bien sea mediante la concesión del uso de una vivienda, bien sea mediante la concesión de una ayuda económica.

4. **RECOMENDAMOS**, en consecuencia, que, en el caso planteado por la persona interesada en el presente expediente de queja, analice la petición formulada por la misma para, en el ejercicio de sus competencias en materia de vivienda y en el marco del derecho a una buena administración, **dictar sin más demora una resolución expresa de la solicitud, ofreciendo una solución real y efectiva a las necesidades de alojamiento que queden constatadas**, en los términos marcados por la legislación vigente en materia de vivienda y, en especial, por la LFSV y el Decreto Ley 3/2023.
 5. **RECOMENDAMOS** que adopte todas las medidas que sean precisas para que la nueva regulación del procedimiento de concesión de las ayudas directas de urgencia para hacer frente al pago del alquiler o de cuotas hipotecarias en situaciones especiales de emergencia de acuerdo con lo establecido en el artículo 22 de la Ley de Función Social de la Vivienda, cuya elaboración esa Conselleria ha anunciado a esta institución, sea aprobada y entre en vigor a la mayor brevedad.
 6. **RECOMENDAMOS** que, en los trabajos de elaboración del proyecto de presupuestos de la Generalitat Valenciana para 2026, y en el marco de las competencias que le corresponden en esta materia, **realice una evaluación de la aplicación de estas ayudas y de la suficiencia de la partida presupuestaria establecida** (300.000 euros) para satisfacer las obligaciones derivadas de la LFSV, a cuyo cumplimiento está destinada; arbitrando, en caso de que se llegue a la conclusión de su insuficiencia, los medios precisos para adecuarla a la realidad de las obligaciones que debe atender.
 7. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas concretas que resulten necesarias para, de acuerdo con el tenor literal de la Ley, revertir la situación de ausencia de viviendas públicas, para lograr la consolidación, ampliación y mejora del parque público de viviendas, con la finalidad de permitir su puesta a disposición de los ciudadanos en situaciones de exclusión social o emergencia social y su destino para alquiler social.
 8. **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.
- **Al Ayuntamiento de Catarroja:**
9. **RECOMENDAMOS** que adopte, en el marco de sus competencias, todas las medidas que se encuentren a su alcance para que el sistema de atención a los demandantes de vivienda se configure como **un sistema de atención integral**, de modo que las personas solicitantes de vivienda (y en especial, las personas en situación de vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión social) obtengan a resultados de su intervención la efectiva y real provisión de una vivienda asequible, digna y adecuada, de acuerdo con lo establecido en la LFSV, bien sea mediante la concesión del uso de una vivienda, bien sea mediante la concesión de una ayuda económica.
 10. **RECOMENDAMOS** que, en el caso planteado por la persona interesada en el presente expediente de queja, continúe interviniendo respecto de la petición formulada por la misma para, en el ejercicio de sus competencias en materia de vivienda y servicios sociales, y en el marco del derecho a una buena administración, ofrecer una solución real y efectiva a las necesidades que queden constatadas.
 11. **RECOMENDAMOS**, en el caso en el que no se cuente con recursos que asignar en el corto plazo a las personas interesadas para satisfacer sus necesidades en materia

de alojamiento, que continúe adoptando las medidas que resulten precisas para instar la actuación de la Generalitat Valenciana en el ejercicio de sus competencias en materia de satisfacción del derecho a la vivienda.

Finalmente, en la citada recomendación se recordó a la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad y al Ayuntamiento de Catarroja 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 16/02/2026 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por el Ayuntamiento de Catarroja, en el que expuso:

Ante las recomendaciones emitidas Por el síndic de Greuges en el informe recibido el 19/01/2026 se da respuesta a las recomendaciones que se concretan hacia el Ayuntamiento de Catarroja en los siguientes puntos:

9. RECOMENDAMOS que (...)

(...) el Ayuntamiento de Catarroja no dispone de parque de vivienda propio por lo que no dispone de la capacidad directa de concesión de vivienda. No obstante, tal y como se especificó en el pasado informe remitido desde servicios sociales, se les ha tramitado las siguientes acciones relacionadas con la finalidad de que accediesen a una vivienda:

- Se realizaron los trámites para solicitarles plaza concertada en el sector de atención a personas en situación de exclusión social pertenecientes a colectivos vulnerables, en fecha 29/01/2025.
- Tras varias entrevistas e insistencias por parte de la pareja, aun siendo conocedoras que no cumplían algunos de los requisitos para solicitar este tipo de viviendas sociales, se les tramita solicitud por el trámite de urgencia para afectados DANA de vivienda del EVHA en fecha 25/04/2025. Además, se solicita al SAREB valoración de la situación habitacional de (...) e (...) en el mes de junio, con una contestación negativa de la entidad, por no cumplir requisitos.
- En diversas citas con la trabajadora social de referencia, se les informa que podrán percibir ayudas para el pago de alguna mensualidad de alquiler y/o el pago de la entrada o fianza a través de Prestaciones Económicas Individuales Municipales, siempre y cuando tengan un contrato de vivienda o habitación que justifique el pago de dicha prestación. Actualmente y desde el último informe emitido no ha solicitado ninguna ayuda económica.

10. RECOMENDAMOS que (...)

Que desde servicios sociales se le ha tramitado la renta valenciana de inclusión la cual se le ha resuelto apareciendo en el aplicativo MASTIN "en nómina" siendo concedida a Dña. (...) la cantidad de 772,65 € y que según indica el aplicativo ya ha percibido el ingreso de la cantidad correspondiente al mes de enero.

Que ni (...) ni su pareja han acudido a servicios sociales a realizar ninguna solicitud o demanda.

Que desde servicios sociales y en relación a su compromiso de acuerdo de inclusión tal y como marca la normativa correspondiente de RVI, se les ha intentado contactar por vía telefónica, por correo electrónico y mediante citación policial a la dirección que indican en la solicitud de RVI pero no se ha obtenido respuesta. Por todo esto, a día de hoy no se ha podido establecer el correspondiente plan de intervención consensuado con (...) en la que marcásemos una línea de actuación conjunta para poder salir de la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran.

Como bien dicta la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de renta valenciana de inclusión en su artículo 11 las personas titulares de renta valenciana de inclusión deberán:

"11.e) Comunicar, en el plazo máximo de 20 días hábiles, cualquier cambio relativo al domicilio habitual de la unidad de convivencia o el cambio del domicilio facilitado a efectos de notificaciones a los servicios sociales de atención primaria y, en su caso, a los servicios públicos de empleo. Así como las salidas voluntarias del territorio nacional.

11.g) Comparecer y atender los requerimientos de la administración y colaborar con las actuaciones de comprobación, seguimiento, revisión y modificación que esta lleve a cabo.

Las personas titulares de la renta de garantía de inclusión social y, en su caso, la persona o personas beneficiarias de la unidad de convivencia, además de las obligaciones establecidas en el apartado 2,1.º, Estarán obligadas de acuerdo con el plan personalizado de intervención a:

- a) Cumplir con los compromisos y obligaciones específicas que se hayan acordado en el plan personalizado de intervención.
- b) Comparecer, cuando haya sido previamente requerido, ante las personas profesionales de atención primaria competentes, el servicio público de empleo y formación (LABORA), el servicio público de empleo local y las entidades sin ánimo de lucro que figuren inscritas en el Registro General de los Titulares de Actividades de Acción Social y de los Servicios y Centros de Acción Social en la Comunitat Valenciana (en adelante, Registro de Titulares de Actividades de Acción Social) y estén desarrollando itinerarios en colaboración con los servicios sociales de atención primaria o el servicio público de empleo y formación
- c) Solicitar la inscripción como demandante de empleo y participar en las acciones de mejora de la empleabilidad en las que fuese prescrito en el correspondiente itinerario, una vez determinada la idoneidad y aptitud para ello.
- d) Participar en el itinerario de inclusión social desarrollado por los servicios sociales de atención primaria o en colaboración por entidades de iniciativa social sin ánimo de lucro que figuren inscritas en el Registro de Titulares de Actividades de Acción Social o en el itinerario de inserción laboral desarrollado por los servicios públicos de empleo o por entidades sociales acreditadas para ello.
- e) Asistir a las entrevistas con las personas profesionales de los equipos de servicios sociales de atención primaria y a realizar las actuaciones prescritas como parte de su itinerario familiar o individualizado contempladas en el plan personalizado de intervención (...)"

11. RECOMENDAMOS (...)

Desde Servicios Sociales y ante la falta de vivienda municipal para poder asignarle un alojamiento las acciones que podemos realizar son las siguientes:

- Plan de intervención personalizado (PPIS) para establecer objetivos y trabajar para poder mejorar la situación de vulnerabilidad de [la persona interesada]. Actualmente al ser titular de una RVI tiene derecho, además de la prestación económica que viene percibiendo, la prestación profesional que supondría además de el plan de intervención correspondiente un acompañamiento técnico y un itinerario de inserción socio laboral adecuado para su situación. Cabe destacar que nada de esto se ha podido llevar a cabo por la incapacidad de poder localizar a (...) y la falta de información sobre su lugar de residencia actualmente.
- Valoración de ayudas económicas de emergencia municipales atendiendo a los criterios de la ordenanza municipal para tal efecto y el acompañamiento en búsqueda de vivienda adecuada a sus ingresos actuales.
- Valorar la tramitación de nuevo de una plaza concertada en el sector de atención social a personas en situación o riesgo de exclusión social pertenecientes a colectivos vulnerables.

De lo expuesto por el Ayuntamiento de Catarroja se aprecia que este acepta las recomendaciones emitidas por esta institución y expone las actuaciones realizadas y, en especial, a realizar, para continuar interviniendo respecto de la situación de necesidad de alojamiento de la persona interesada y los miembros de su unidad de convivencia y ofrecerle una solución.

No obstante, y dada la configuración de las obligaciones legales en el caso de personas que no pueden obtener una vivienda en condiciones de mercado (artículo 2 LFSV) como obligaciones de resultado, tal y como se expuso en la resolución de consideraciones que dictamos en este expediente de queja, debemos requerir nuevamente al Ayuntamiento de Catarroja que intensifique sus actuaciones para, si este fuere el caso de la persona interesada, cumplir con las referidas obligaciones y ofrecer una solución al problema de vivienda que padece.

En este sentido, debemos volver a recordar que el artículo 2 de la citada LFSV es claro al indicar que «las entidades locales (...) garantizarán la satisfacción de este derecho, utilizando al efecto todos los instrumentos jurídicos que la presente ley pone a disposición de las mismas y el cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente ley».

Transcurrido el citado plazo de un mes, debemos dejar constancia de la falta de respuesta de la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad a las recomendaciones y recordatorios de deberes legales emitidos por esta institución en la resolución de referencia.

A la vista de lo expuesto, debemos considerar que ha existido en el presente expediente de queja una falta de colaboración de la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad con el Síndic de Greuges, al no haberse facilitado la información o la documentación solicitada en el inicio de este procedimiento y al no haber dado respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1 a) y b) de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Llegados a este punto se hace evidente que por parte de la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 15/01/2026. 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