



"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 2503725

Materia Vivienda

Asunto Demora en adjudicación 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 estaba incurriendo la administración autonómica a la hora de resolver su solicitud de concesión de una vivienda pública y adjudicarle el uso de un alojamiento o de un mecanismo alternativo, en el caso de no contar con una vivienda que otorgar, para satisfacer el derecho al disfrute de una vivienda digna que le corresponde.

Admitida a trámite la queja, en fecha 08/10/2025 nos dirigimos a la entonces competente Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, ahora Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad solicitando que nos remitiera un informe sobre esta cuestión, concediéndole al efecto el plazo de un mes.

Transcurrido dicho plazo sin haber recibido el informe requerido y sin que la administración solicitará la ampliación del plazo concedido para remitirlo, en fecha 08/10/2025 dirigimos a la citada Conselleria Resolución de consideraciones en la que se le formularon las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

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, 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 resultas 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, con carácter previo al inicio de 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.

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».

A la vista de lo expuesto, debemos considerar que ha existido en el presente expediente de queja una falta de colaboración de la administración autonómica con el Síndic de Greuges, al no haberse facilitado la información o la documentación solicitada en el inicio de este procedimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1 a) de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

En fecha 02/12/2025 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la citada Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

A través de dicho informe se expuso lo siguiente:

Así, respecto de las Consideraciones a la Administración formuladas por esa Sindicatura respecto del expediente de Queja de referencia, esta Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y vivienda desea manifestar:



1. SE RECONOCEN LOS DEBERES LEGALES que se imponen a la conselleria con competencias en materia de vivienda la legislación vigente (especialmente, la LFSV y el Decreto Ley 3/2023) 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.

No en vano, esta Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, tras un periodo al frente de las competencias en materia de vivienda, ha constatado que el desarrollo normativo impulsado durante las dos anteriores legislaturas ha configurado un marco normativo complejo, que lejos de dar una respuesta efectiva a al derecho al acceso a una vivienda digna y adecuada que propugna nuestra Constitución, se ha convertido en una suerte de exigencias y trabas administrativas que no han resuelto el problema, y que ha generado en los ciudadanos y ciudadanas de la Comunitat Valenciana una expectativa de derechos, especialmente los que se establecen en la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda que, quienes tuvieron la responsabilidad de su proposición, sabían de la dificultades para su efectivo y real cumplimiento, tanto por la insuficiencia de parque público de vivienda como por la ausencia de una política clara de impulso y estímulo a la producción de viviendas protegidas de nueva construcción, y todo ello en un momento en el que la demanda de vivienda a precios asequibles y accesibles para las rentas medias y bajas, y especialmente para colectivos como los jóvenes, se hacía más que patente.

Es por ello por lo que uno de los compromisos de este nuevo Consell, manifestado en sede parlamentaria, es abordar una revisión y actualización normativa en materia de vivienda en la Comunitat Valenciana que transmita certidumbre y seguridad jurídica a las valencianas y los valencianos, que se aparte de postulados ideológicos, y que responda a las necesidades reales de las valencianas y los valencianos.

En concreto, y con especial relación con las recomendaciones del Síndic de Greuges, esta Vicepresidencia Primera está trabajando en el desarrollo de una normativa clara sobre los registros de vivienda, los procedimientos de adjudicación de viviendas del parque público de la GVA, el estatuto de las y los usuarios de las mismas, que elimine burocracia y trabas administrativas, que simplifique los procesos, y que permita ofrecer una respuesta real y efectiva, acorde a los recursos de los que la administración disponga en cada momento, a las necesidades de las familias y de aquellos colectivos de personas más vulnerables.

Además, la Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, está trabajando en mejorar los medios que faciliten que las personas inscritas en el registro de demandantes de vivienda el acceso al resto de alternativas habitacionales, para lo que, actualmente, se están estudiando mejoras en los sistemas informáticos que aseguren que las personas que consulten el estado de tramitación de sus solicitudes de vivienda tengan la oportunidad de activar ayudas disponibles de la Administración mediante las correspondientes solicitudes, y tramitarlas por el procedimiento administrativo arbitrado en cada caso.

2. SE ACEPTE la recomendación del Síndic relativa a "adoptar, sin más demora, 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.

Este nuevo Consell, se hace cargo de la gravedad de la situación de la vivienda en la Comunitat Valenciana, especialmente respecto del ejercicio efectivo del acceso a una vivienda digna y adecuada por parte de aquellos colectivos más vulnerables. La Política de vivienda impulsada durante las dos anteriores legislaturas no ha hecho, sino que constatar su déficit estructural, no habiendo sido capaz de dar una respuesta eficaz a las necesidades de las valencianas y los valencianos, y generando el período de mayor desigualdad en el derecho de acceso a la vivienda en la Comunitat Valenciana.

Se informa que actualmente se está trabajando en el desarrollo reglamentario de las previsiones de la LFSV y el Decreto Ley 3/2023, además, se están estudiando mejoras en los sistemas informáticos que aseguren que las personas que consulten el estado de tramitación de sus solicitudes de vivienda tengan la oportunidad de activar ayudas disponibles de la Administración mediante las correspondientes solicitudes, y tramitarlas por el procedimiento administrativo arbitrado en cada caso.

3. SE ACEPTE LA RECOMENDACIÓN de que se adopten 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 resultas 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.

Esta Vicepresidencia Primera tiene el firme propósito de mejorar la gestión de los asuntos de su competencia cumpliendo con los estándares mínimos de actuación que impone a las administraciones públicas el reconocimiento y vigencia del derecho a una buena administración que proclama el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana en conexión con el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, y tratando de implementar todas aquellas medidas que, dentro de los márgenes legales, de los límites de los recursos de que se disponga en las partidas presupuestarias destinadas a políticas de vivienda, y en el ejercicio de nuestras competencias en materia de vivienda, permitan garantizar el derecho de acceso real y efectivo a una vivienda digna y adecuada como establece el artículo 47 de nuestra Carta Magna.

4. SE ACEPTE LA RECOMENDACIÓN sobre 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.

Se informa que es voluntad de esta Vicepresidencia Primera responder expresa, motivada y congruentemente en plazo las solicitudes efectuadas por los ciudadanos al amparo de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda de la Comunidad Valenciana y, en consecuencia, se adoptarán las medidas necesarias para poder realizarlo, aún con la complejidad del sistema implantado. No obstante, el volumen de procedimientos y de gestión en general de esta Vicepresidencia Primera dificulta en



muchos casos la resolución expresa en plazo. Actualmente se está trabajando en incorporar más medios materiales y humanos para poder dar una solución real y efectiva a todas las demandas de la ciudadanía.

5. SE ACEPTE LA RECOMENDACIÓN de que se 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.

En relación con la nueva elaboración normativa, se informa que mediante la Ley 6/2025, de 30 de mayo, de presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2025, se aprobó la línea S1209, "Prestaciones de Urgencia previstas en la Ley de Función Social de la Vivienda", con un presupuesto inicial de 300.000 euros para esta anualidad.

6. SE ACEPTE LA RECOMENDACIÓN de que, con carácter previo al inicio de 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.

En relación con la recomendación efectuada, se hace constar que, en el ámbito de las competencias atribuidas, se está llevando a cabo un análisis exhaustivo respecto de las nuevas ayudas de emergencia, tanto en lo relativo a su aplicación práctica como en lo concerniente a la suficiencia de la dotación presupuestaria actualmente consignada.

En cualquier caso, se está trabajando conjuntamente con diversas entidades locales en el marco de las ayudas reguladas en la Resolución de 13 de marzo de 2025, de aprobación de las bases reguladoras para la concesión de ayudas para facilitar soluciones habitacionales a personas en situación de especial vulnerabilidad a través de las entidades locales, correspondiente al Plan estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025, y convocatoria 2025, para poder atender a aquellas personas en situación de vulnerabilidad.

7. SE ACEPTE LA RECOMENDACIÓN de 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 o emergencia sociales y su destino para alquiler social.

Se informa que esta Administración ha impulsado las siguientes actuaciones dirigidas a incrementar el Parque Público de vivienda:

- Adquisición directa de viviendas.
- Rehabilitación integral de viviendas del parque Público.
- Adecuación de viviendas del parque público de la GVA para garantizar las condiciones de habitabilidad.
- Impulso al PLAN VIVE para la construcción de viviendas, para alquiler social mediante promoción directa a través de la EVha sobre suelo titularidad de la GVA, o, mediante concursos de permuta a cambio de obra futura sobre suelos públicos que permitirá,



además de ampliar la oferta de vivienda de protección pública en la Comunitat Valenciana, incrementar el parque de vivienda pública tanto municipal como autonómico.

Finalmente, en relación con la resolución de inicio remitida a esta Dirección General de Vivienda en fecha 02/10/2025, se informa que se solicitó informe de situación a la EVHA (Entidad Valenciana d'Habitatge i Sol) para poder esclarecer en qué situación se encontraba la demanda de la interesada. En el informe de situación recibido por parte de la EVHA, se informa que:

Desde la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo únicamente se tramitan los procedimientos de adjudicación de viviendas pertenecientes al Patrimonio Público de Vivienda de la Generalitat. Estos procedimientos se realizan por baremación, ya sea a través del procedimiento ordinario o a través del procedimiento de urgencia, en base a lo estipulado por el Decreto 106/2021, de 6 de agosto del Consell, del Registro de Vivienda de la Comunitat Valenciana y del procedimiento de adjudicación de viviendas.

Hay que aclarar que las unidades de convivencia que hayan ejercido su derecho a ser inscritos en el registro de Demanda de vivienda han quedado incorporadas al registro y han adquirido la condición de demandantes con derecho a la participación en los procedimientos de adjudicación. Dicha participación se hará efectiva cuando exista oferta de viviendas y siempre en función de los requisitos exigidos en cada proceso y la propia adecuación de esas viviendas a las necesidades de la unidad de convivencia.

Es decir, el procedimiento de adjudicación se estructura mediante un sistema bifásico, por un lado, la adecuación de las necesidades de la unidad de convivencia según lo establecido en el artículo 41 del Decreto 106/2021 y la vivienda ofertada y por otro la aplicación de los criterios de baremación a cada unidad según lo regulado en el artículo 42 del mismo.

Realizada la baremación, el órgano competente requerirá a la unidad de convivencia con mayor puntuación, la documentación acreditativa del contenido de la declaración responsable de la inscripción que no se encuentren en poder de la administración, y examinará la conformidad de su contenido con la documentación acreditativa.

Por consiguiente, si una unidad de convivencia está inscrita en el Registro y no ha recibido comunicación por parte de EVHA es porque no ha sido seleccionado en ningún proceso de baremación para la adjudicación de una vivienda del Patrimonio Público de la Generalitat. La adjudicación de una vivienda del patrimonio público de la Generalitat es una de las alternativas para resolver la necesidad de solución habitacional y el acceso está restringido a los condicionantes expuestos. El resto de posibles soluciones habitacionales recogidas en la ley 2/2017, no son competencia de esta Entidad, y deben canalizarse a través de los servicios sociales en los que resida la unidad de convivencia.

En el caso particular del autor de la queja, la unidad de convivencia que representa no tiene abierto expediente de adjudicación de vivienda en esta Entidad, por lo que al no disponer de datos relativos a dicha unidad de convivencia no podemos facilitar información.

A la vista de lo expuesto **SE ACEPTE LA RECOMENDACIÓN EFECTUADA.**

De la lectura del informe de la administración se deduce que la misma ha procedido a la aceptación de las recomendaciones que le fueron formuladas por esta institución.



No obstante, debemos tener en cuenta que la aceptación manifestada implica en todos los casos la asunción de un compromiso de diseño y puesta en marcha de actuaciones futuras, tendentes a darles cumplimiento. Se trata, en definitiva, de una aceptación que implica la asunción de una serie de **obligaciones de actividad** por parte de la administración; algunas de ellas relacionadas con la introducción de modificaciones legales y reglamentarias.

Este defensor debe manifestar por ello su preocupación por el hecho de que dichas actuaciones se demoren en el tiempo y, con ello, que **el cumplimiento real y efectivo de lo recomendado** no se materialice a la mayor brevedad.

Dada la importancia que presenta el derecho a la vivienda (entendido como factor de protección frente a la pobreza y como factor esencial en la promoción del disfrute de otros derechos constitucionales y/o estatutarios), esta institución debe instar a la administración autonómica a que **materialice a la mayor brevedad las reformas y actuaciones anunciadas**.

Asimismo, debe indicar que permanecerá especialmente observante al cumplimiento de los compromisos adquiridos, arbitrando al efecto las **actuaciones de seguimiento** que resulten pertinentes, en el marco de los medios establecidos en nuestra ley reguladora. En este sentido cabe destacar que se reconoce por el EVHA que, todavía no consta abierto el expediente de adjudicación de vivienda.

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, se informa a la persona interesada de que podrá dirigirse nuevamente a esta institución en el supuesto de que, en el plazo de tres meses a contar desde la fecha de la presente resolución de cierre, la administración no dé un cumplimiento efectivo al compromiso que ha asumido y no le reconozca el acceso a un recurso (según lo expuesto, ayuda económica) para paliar la situación de necesidad de vivienda que padece.

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