

"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** 2503821  
**Materia** Vivienda  
**Asunto** Falta de respuesta ante solicitud ejecución resolución abono vivienda.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 07/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503821. La persona interesada presentaba una queja ante la inactividad de la antes Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, actualmente Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad, en resolver el abono de la ayuda pendiente por 3.862,96 euros, en materia de rehabilitación de viviendas, tras la estimación de un recurso de extraordinario de revisión y que había sido el origen de la [Resolución de cierre de la queja nº 2402475, de 07/10/2024](#).

Por ello, el 20/11/2025 solicitamos a la administración autonómica que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 18/12/2025 y tras la concesión de una ampliación del plazo para su aportación, a solicitud de la Conselleria, el 18/12/2025 se registró el informe solicitado en el que se manifestaba:

En fecha **14/08/2024** el Servicio Territorial de Vivienda y Arquitectura Bioclimática de Alicante dictó Resolución de calificación definitiva y cálculo de ayudas en el expediente con identificador 1451352 y número RHB 03/A12/1R/0270/2018/014 en fecha 14/08/2024 por la que se acordó "A la vista de las comprobaciones realizadas y conforme al art. 109.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se RESUELVE abonar la ayuda pendiente por el importe de 3.862,96 €".

En aplicación del artículo 13.2 letra e de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, se comprobará que está al corriente de tributos y seguridad social, paso previo a la realización del pago.

Trasladado el informe a la persona interesada no formuló alegación alguna.

### 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 obtener una respuesta expresa de la administración a la que se dirige, 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 el 18/12/2025 se puede comprobar que su contenido es el mismo del que ya emitió la Conselleria en relación con la queja identificada con el número 2402475 y que por tanto, la última actuación administrativa tiene fecha **14/08/2024**. Así en el informe de 05/09/2024 se manifestaba:

DÉCIMO.- Habida cuenta que el artículo 109.2 de la Ley 39/2015 de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas establece que las Administraciones Públicas podrán, asimismo, rectificar en cualquier momento, de oficio o a instancia de los interesados, los errores materiales, de hecho o aritméticos existentes en sus actos, el **14 de agosto de 2024** se ha dictado una Resolución de rectificación de errores por la que se resuelve abonar la ayuda pendiente por el importe de 3.862,96 euros. Esta resolución se ha notificado electrónicamente el 15 de agosto de 2024.

UDÉCIMO. - Al haberse estimado la pretensión del interesado en virtud de una resolución de rectificación de errores la Administración dictará la resolución que proceda en lo tocante al recurso extraordinario de revisión en virtud del artículo 21 de la Ley 39/2015 de 2015 de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Evidentemente no se ha producido avance alguno por lo que cabe concluir que la Consellería de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad vulnera con su inactividad el derecho a una buena administración y así es preciso tener en cuenta al respecto que el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana es tajante al reconocer a la ciudadanía valenciana el derecho a que las administraciones públicas traten sus asuntos en un plazo razonable.

La vigencia de esta disposición (en conexión con lo dispuesto en el artículo 8 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) impone a las administraciones públicas un plus de exigencia a la hora de abordar el análisis de los asuntos que afectan a los ciudadanos y darles una pronta solución, en el marco del **derecho a una buena administración**.

Y es que la administración ha tenido tiempo más que suficiente para resolver los posibles contratiempos que hayan surgido en la tramitación del expediente para hacer efectivo el pago y lograr que la persona cuente con un dinero con el que, no debemos olvidarlo, hacer frente a los gastos de un bien esencial, como es la vivienda.

Llegados a este punto, no podemos sino recordar que el artículo 20 (Responsabilidad de la tramitación) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACA) establece que,

1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado.

A su vez, el artículo 21.6 LPACA señala 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»;

añadiendo que «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».

Al respecto, establece el artículo 32.1 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (en adelante, LRJSP) que «los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las Administraciones Públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos salvo en los casos de fuerza mayor o de daños que el particular tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la Ley».

Por su parte, el artículo 65 LPACA determina que «cuando las Administraciones Públicas decidan iniciar de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial será necesario que no haya prescrito el derecho a la reclamación del interesado al que se refiere el artículo 67»; señalando el citado artículo 67 LPA que «el derecho a reclamar prescribirá al año de producido el hecho o el acto que motive la indemnización o se manifieste su efecto lesivo».

En el presente supuesto, la inactividad de la administración a la hora de ejecutar lo resuelto está provocando una evidente lesión de los derechos de la persona interesada (en particular, el derecho a una buena administración), tal y como se ha expuesto; lesión que podría ser susceptible de indemnización, de acuerdo con los preceptos analizados, para cuya procedencia y determinación debería iniciarse el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial de la administración; procedimiento que puede ser (y entendemos que, en este caso, debe ser) iniciado de oficio por la propia administración.

En relación con esta cuestión, es preciso recordar que el artículo 3 (Principios Generales) LRJSP prescribe que las administraciones públicas, en sus relaciones, deberán respetar, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos; simplicidad, claridad y proximidad a estos; participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa; racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión y eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados (...).

En virtud de cuanto antecede, y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se ha vulnerado el derecho de la persona titular de la queja 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).

### **3 Consideraciones a la Administración**

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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

- 1. RECORDAMOS EL DEBER** 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. En consecuencia, **RECOMENDAMOS** que adopte todas las medidas que resulten precisas para proceder, a la mayor brevedad, a la resolución de la solicitud de ayudas de la persona interesada y al abono efectivo de las cantidades que, en su caso, le sean reconocidas.
3. De acuerdo con lo prevenido en los artículos 32 y ss. LRJSP y los artículos 65 y concordantes de la LPACA, **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.

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