

"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 2503940
Materia Vivienda
Asunto Demora en el abono de ayuda al alquiler de vivienda

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 15/10/2025, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba 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 de una ayuda de emergencia habitacional, de la que es beneficiaria y que le fue reconocida en el año 2020.

Debemos recordar que esta institución tramitó sobre esta cuestión el previo expediente de queja 2501300, en el marco del cual dictamos la [resolución de consideraciones](#) de 13/05/2025, por la que se formularon a la 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. En consecuencia, **RECOMENDAMOS** 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.
3. 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.
4. **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.

En fecha 05/06/2025 dictamos la [resolución de cierre](#) del expediente de queja, sin que pudiésemos considerar aceptadas las recomendaciones emitidas.

En su nuevo escrito de queja la persona interesada expone que, a pesar del tiempo transcurrido, continuaba sin haber recibido el pago de las cantidades que se le adeudan. En concreto, señalaba que «han pasado más de 3 meses, pero sigo sin haber recibido el abono del alquiler».

1.2. El 30/10/2025, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «el estado de tramitación del expediente de ayudas de referencia, con expresión de los actos y/o resoluciones que se hayan dictado en el seno del mismo. En el caso de que, como

indica la persona interesada, no se haya procedido al abono efectivo de la totalidad de las cantidades que le fueron reconocidas, nos indicará los motivos que lo han determinado y las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y lograr su pronto pago».

1.3. En fecha 24/11/2025 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 25/11/2025.

1.4. El 02/01/2026 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

La interesada resultó beneficiaria en las ayudas al alquiler de emergencia habitacional en la Resolución de fecha 24/11/2020, quedando pendiente de recibir un abono por importe de 1000 euros.

Se informa que el problema residía en que la línea presupuestaria de las ayudas de emergencia habitacional de la que era beneficiario estaba cerrada por el cierre presupuestario y se estaba trabajando para proceder a su reapertura. Finalmente, tras las oportunas gestiones, se informa que, mediante el Acuerdo de 26 de diciembre de 2025, del Consell, por el que se autoriza una transferencia de crédito entre líneas del capítulo IV del programa presupuestario 431I00, Función social de la vivienda, por la que se minora la línea X0070, «Desarrollo de la Ley de la función social de la vivienda. Intervención social intermediación», que supone la modificación del presupuesto de la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVHA), de la Vicepresidencia Primera y Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad, por un importe de 63.994,84 euros (expediente 16.052/25). Como consecuencia del apartado anterior, se reapertura la línea de subvención de concesión directa, art. 168.1c) S0502, de capítulo IV, de emergencias habitacionales, para conceder alquileres de emergencia a personas en situación de desahucio e intervención en procesos de ejecución hipotecaria. Finalmente, se informa que se ha podido tramitar el pago que reclama la interesada por valor de 1000€, pago que recibirá durante los próximos días, lamentando las molestias ocasionadas por la demora en su expediente.

1.5. El 13/01/2026 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.6. El 28/01/2026 la persona interesada presentó alegaciones. En esencia, expuso que no había recibido el pago de las cantidades que se le adeudan.

1.7. El 10/03/2026 el Servicio de Atención a la Ciudadana de esta institución contactó con la persona interesada, confirmando esta que continuaba sin haber recibido el abono de las cantidades que se le adeudan.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera vulnerado 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 de los documentos que integran el expediente se deduce que, a pesar de lo expuesto por la administración en su informe, la persona interesada continua sin haber recibido el abono de

las cantidades que se le adeudan **en concepto de una ayuda de emergencia habitacional que solicitó y le fue reconocida en el año 2020, hace ahora más de cinco años.**

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.

Como hemos señalado en las resoluciones emitidas sobre esta materia, se ha de partir en estos supuestos de la importancia que tiene el disfrute de una vivienda digna para la promoción y mantenimiento del disfrute de otros derechos básicos de la ciudadanía: la posesión de una vivienda facilita el acceso a otros derechos y constituye un importante factor de protección frente a la pobreza. De la misma manera, la pérdida de un alojamiento estable y digno se convierte, en muchas ocasiones, en la puerta de entrada a situaciones de exclusión social que, desgraciadamente, como nos muestra la realidad, son difíciles de revertir.

En este sentido, debemos insistir en la importancia que presenta que los recursos dispuestos para facilitar el acceso y/o mantenimiento de una vivienda digna lleguen a aquellos sectores de la población que más lo necesitan; este objetivo constituye, de este modo, una de las principales exigencias de las políticas públicas en materia de vivienda. A estos efectos, tramitar, resolver y abonar con prontitud las ayudas a la vivienda que solicita una persona constituye una tarea de la máxima importancia.

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 establecido en el artículo 8 del citado Estatuto y el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) impone a las administraciones 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**.

Tal y como ha expuesto el Tribunal Supremo en su sentencia 1667/2020, de 3 de diciembre, «el principio a la buena administración (...), merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación (...)».

Este derecho a una buena administración se conforma así como un derecho básico y esencial de la ciudadanía valenciana, que se integra, entre otros, por el derecho de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule.

En el presente supuesto se analiza la demora que viene padeciendo la persona interesada a la hora de lograr el abono completo de **una ayuda de emergencia habitacional** que se le concedió en el año 2020, **hace ahora más de cinco años.**

No es preciso realizar ulteriores argumentaciones para concluir que esta situación no se compadece con el citado derecho a una buena administración y que, por lo tanto, expone una demora totalmente injustificable y, con ello, **un evidente y censurable caso de mala administración**.

Por otra parte, la administración autonómica indica en su informe que «se ha podido tramitar el pago que reclama la interesada por valor de 1000€, pago que recibirá durante los próximos días». No obstante, transcurridos más de dos meses desde que se ofreció esta información, la interesada expone que no ha recibido el pago.

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, LPA) establece que «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»; añadiendo que «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 de esta misma Ley 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 LPA 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 especial, 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 a la **Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad** las siguientes consideraciones:

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. En consecuencia, **RECOMENDAMOS** 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 cantidades que se adeudan a la persona interesada en concepto de ayuda de emergencia habitacional.
3. 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.

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana