

"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 2503950

Materia Vivienda

Asunto Demora en resolución de ayuda al alquiler de vivienda tras estimación de recurso de reposición

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 16/10/2025, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo la administración autonómica a la hora de resolver la solicitud de ayuda al alquiler de vivienda formulada por su parte conforme a la convocatoria del año 2021.

La persona interesada expuso en su escrito de queja lo siguiente:

Me dirijo a ustedes para que puedan mediar con la dirección territorial de vivienda de Valencia. Todavía estoy esperando una respuesta de la ayuda del alquiler joven del 2021. Me han respondido que el recurso que puse está ESTIMADO, pero me gustaría tener respuesta de vivienda de que mi expediente ESTIMADO se va pagar (cuando sea porque tardan), pero que lo cuantifiquen y me llegue mi resolución
Hay mucha gente esperando estos recursos de vivienda de 2021, y sus correspondientes ayudas. Pero ellos lo tienen valorado solo a la espera del pago. A mí nunca me comunicaron respuesta hasta ayer 14.10.25.
Son 4 años de espera para una ayuda del alquiler joven

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 de la solicitud de la persona interesada y sobre las medidas adoptadas o a adoptar, para resolverla sin más demora y proceder a la notificación, así como para proceder al pronto pago de las ayudas que, en su caso, se le reconozcan».

1.3. El 06/11/2025 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

Se informa que, revisado su expediente, el recurso de reposición interpuesto por la interesada fue resuelto y notificado en sentido ESTIMATORIO en fecha 14/10/2025. Se informa que se están realizando los trámites administrativos necesarios para proceder a la concesión de la ayuda solicitada, en función de las mensualidades correctamente justificadas. El expediente de la interesada está incluido en una resolución que se publicará próximamente en el DOGV, donde la interesada consta junto con otros interesados con recursos estimados relativos a la convocatoria de ayudas al alquiler de 2021.

1.4. El 17/11/2025 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.5. El 22/12/2025 la persona interesada presentó alegaciones. En esencia, expuso lo siguiente:

(...) han publicado listados de recursos alquiler joven 2021 y no aparecen ni en aceptados ni en desestimados. Publicado en DOGV el 15.12.25 - Sumario DOGV 10241, del 19-11-2025 (2025/46697).

Consultada [la página web de la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad](#) (Recursos estimados y concedidos) en fecha 30/01/2026 apreciamos que aparecen publicadas tres resoluciones sobre esta cuestión, en las que (salvo error u omisión por nuestra parte) no está reflejada la interesada.

1.6. El 30/01/2026 nos dirigimos a la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad solicitándole que ampliase el contenido de su informe y nos indicase «las actuaciones realizadas desde la fecha de emisión del previo informe para proceder a la publicación de la resolución de referencia en la que conste la concesión de la ayuda a la persona interesada y, en especial, que informe sobre el estado de tramitación y pago de la ayuda solicitada por la persona interesada».

1.7. En 18/02/2026 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

En relación con la información solicitada, se informa que, la notificación de la resolución estimatoria del recurso interpuesto por la interesada se produjo el 14/10/2025 y el acta del órgano colegiado para la concesión de las ayudas al alquiler de vivienda para jóvenes 2021 fue firmada el 21/10/2025. Previamente a esta fecha se habían recibido los informes de los órganos instructores de Alicante, Castellón y Valencia y se habían realizado las comprobaciones tributarias, con la Seguridad Social y contables, necesarias para dicha concesión.

En consecuencia, fue materialmente imposible incluirlo en la primera resolución. No obstante, reiteramos la respuesta remitida el 05/11/2025, ya que su expediente está incluido, junto con todos los demás interesados con recursos estimados relativos a las ayudas al alquiler para jóvenes 2021, que se encuentra ya en tramitación y que será publicada en el DOGV en cuanto todos los trámites estén cumplimentados.

En el caso de la persona interesada, tiene correctamente justificadas las 12 mensualidades por lo que no debe aportar ninguna documentación más

1.8. El 23/02/2026 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.9. El 24/02/2026 la persona interesada presentó alegaciones. En esencia, expone lo siguiente:

Solicito, tras y como indican en su respuesta, aparecer en el próximo listado a publicar en DOGV. Por fuentes presenciales hay prevista una publicación en febrero 2026, pero a fecha del 23.02.26 todavía no se ha publicado. Si mi documentación está completa, no sé qué tramites impiden que “materialmente imposible incluirlo en la primera resolución”

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).

El objeto del presente expediente de queja se centra en la demora en la que está incurriendo la administración autonómica a la hora de resolver y abonar (en el caso de concesión) una ayuda al alquiler de vivienda solicitada por la persona interesada en el año 2021.

De la lectura de la resolución del recurso de reposición dictado por la administración autonómica en fecha 08/10/2025 apreciamos que el citado recurso fue interpuesto por la persona interesada en fecha 26/01/2022, habiéndose demorado, en consecuencia, la conselleria competente más de tres años y nueve meses en realizar un trámite para el que la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece el plazo de un mes.

Asimismo, apreciamos que en la resolución emitida la administración reconoció la comisión de un error en la tramitación de la solicitud de la persona interesada y ordenó que se retrotrajese «el expediente al momento en que se cometió el error en la tramitación y se dicte la propuesta de resolución que en su caso corresponda».

Con ello, la persona interesada, cuando habían transcurrido cuatro años desde que presentó su solicitud de ayudas, y debido a la comisión de un error en la tramitación que no le es imputable, no había obtenido una resolución sobre la misma y ahora se le remitía a un nuevo plazo para ver finalmente resuelta su solicitud.

De los documentos que obran en el expediente no es posible deducir que la ayuda de la persona interesada haya sido resuelta y que se hayan abonado las cantidades que, eventualmente, se le reconozcan, cuando han transcurrido ya más de cinco años desde que solicitó la ayuda.

No es preciso exponer más argumentos para concluir que nos encontramos, en este caso, ante una demora que expone un evidente y censurable **caso de mala administración**.

Como han expresado recientemente las defensorías del pueblo, «la buena administración no es solo cumplir estrictamente las normas y el procedimiento; sino también satisfacer las necesidades de las personas y cumplir la función de servir, que es propia de la Administración y de las personas que la integran. Consecuencia de ello es que este concepto eleva a la categoría de requisito central de la actividad de las personas servidoras públicas la plena y constante empatía con el problema que padece la persona; es decir, la labor de ponerse constantemente en su lugar a la hora de analizar lo que plantea y ofrecerle una solución. Se trata, en resumidas cuentas, de maximizar la vinculación ética y la sensibilidad social».

En consecuencia, han expresado que «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» («[Conclusiones Técnicas del Taller Preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo](#)», págs. 4 y 5).

En este sentido, las defensorías del pueblo elaboraron en su reunión de Vitoria, celebrada en el mes de octubre de 2024, un decálogo, (que puede consultarse en [este enlace](#)) en el que expusieron, entre otras, las siguientes conclusiones:

1. 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.
2. 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. (...)
5. La buena administración exige una actitud proactiva para garantizar la plena efectividad de los derechos reconocidos constitucional y legalmente.

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 los ciudadanos 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. **RECOMENDAMOS** que adopte todas las medidas que resulten precisas para proceder, de manera inmediata y si no lo hubiera hecho ya, a la resolución de la solicitud de ayuda y al abono efectivo de las cantidades que, eventualmente, se reconozcan a la persona interesada en concepto de alquiler de 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