

"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** 2504256  
**Materia** Vivienda  
**Asunto** Demanda vivienda

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 06/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504256. La persona interesada presentaba una queja por la demora en la que estaba incurriendo la administración autonómica a la hora de resolver la solicitud de adjudicación de una vivienda pública que formuló mediante su inscripción en el Registro de Demanda de Vivienda Pública de la Generalitat Valenciana y ofrecerle una vivienda u otro recurso con el que paliar la situación de necesidad de alojamiento que padece. Así mismo denunció la inactividad de los Servicios sociales del Ayuntamiento de Valencia.

En este sentido, aportó una copia de la solicitud de inscripción en el citado Registro de Demanda de Vivienda de fecha 16/01/2025 (número de registro GVRTE/2025/205800).

Por ello, el 10/11/2025 solicitamos a ambas administraciones, local y autonómica, que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 24/11/2025 registramos de entrada en esta defensoría informe del Ayuntamiento de Valencia que fue trasladado a la persona interesada para que formulara las alegaciones que estimara oportunas. Ha transcurrido el plazo establecido sin aportar escrito alguno.

Transcurrido el plazo concedido, no se ha recibido el informe requerido a la anterior Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda (actual Conselleria de Vivienda, Empleo Juventud e Igualdad), ni consta que esta haya solicitado la ampliación del plazo para emitirlo, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la autora de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la pasividad de la administración autonómica a la hora tanto de resolver de manera expresa la solicitud de adjudicación de vivienda de la persona interesada, como de ofrecerle un recurso concreto con el que satisfacer el derecho al disfrute de una vivienda digna del que la ciudadana es titular.

### 2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente 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, así como al derecho al disfrute de una vivienda digna (artículos 9 y 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Como se ha señalado con anterioridad, ninguna información ha aportado la Conselleria con competencia en materia de vivienda sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas por esta cuando señala que no ha obtenido, ni una resolución expresa de la petición formulada ni la asignación de un recurso concreto con el que ver satisfecho el derecho al disfrute de una vivienda digna del que, como ciudadana valenciana, es titular.

El Síndic de Greuges, a través de las diversas resoluciones dictadas en materia de vivienda y de los Informes Anuales presentados a Les Corts, ha establecido claramente cuál es su posición respecto de la problemática que se plantea en el presente expediente de queja; posición que es conocida por la administración autonómica.

De su lectura, se aprecia que la posición del Síndic de Greuges sobre la cuestión se construye sobre la base cuatro grandes consideraciones:

- A) El derecho a la vivienda constituye en nuestra comunidad autónoma un auténtico **derecho subjetivo de la ciudadanía valenciana**, y no tan solo un objetivo programático de la política social y económica (artículo 47 de la Constitución Española).

Terminantes a este respecto son los artículos 2, 6 y 7 de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la Función Social de la Vivienda (en adelante, LFSV) y el artículo 3 del Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell.

- B) Consecuencia de ello es que **las administraciones públicas** con competencia en la materia **tienen la obligación jurídica de garantizar la satisfacción de este derecho**.

Esta obligación aparece especialmente cualificada en el caso de aquellas personas que pertenezcan a unidades de convivencia que no puedan acceder a una vivienda por sus propios medios en el mercado (definidas en el artículo 2.2 LFSV), pues en estos casos el artículo 6 LFSV obliga a la administración a dictar al respecto una resolución en el plazo de 6 meses, contados desde que se presentó la solicitud por la persona interesada, añadiéndose que «si transcurrido el plazo de seis meses (...) no se hubiera dictado resolución, se entenderá otorgado el uso de un alojamiento por silencio administrativo».

En estos casos, «la conselleria responsable en materia de vivienda **deberá**, en tal caso, indicar de manera inmediata y con la mayor diligencia posibles **un alojamiento concreto**, evitando en todo caso la concentración y segregación espacial de los solicitantes y garantizando la cohesión social del espacio urbano» (la negrita y el subrayado es nuestro).

- C) Solicitada la vivienda, el primer derecho que asiste a la persona interesada es el derecho a recibir **una respuesta expresa, congruente y motivada** a su solicitud.

Esta exigencia, manifestación concreta del **derecho a una buena administración** del que son titulares las ciudadanas y ciudadanos valencianos (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea), determina que la persona solicitante de la vivienda, una vez presentada su petición de adjudicación, tenga derecho a recibir una resolución expresa en la que se le indique, como mínimo, en qué términos ha sido tomada en consideración la misma, qué medidas se han

adoptado para dar cumplimiento al derecho que se está ejerciendo (y cuya satisfacción constituye una obligación jurídica de la Generalitat) y qué recurso concreto se le asigna para hacerlo efectivo.

- D) El sistema establecido en la LFSV es un sistema en el que **la persona** que manifiesta una situación de pobreza en vivienda **debe ser atendida de manera integral** por las administraciones con competencias en materia de vivienda, **obteniendo** a resultas de su intervención **una solución real y efectiva**, que venga a paliar esta carencia de vivienda; un sistema en el que, ante la manifestación de una necesidad de vivienda se otorgue el uso y disfrute de un alojamiento (público o, incluso, libre) o de recursos económicos (ayudas) para poder acceder al mismo y ver satisfecho de este modo su derecho a la vivienda.

Una vez que la persona interesada ha expuesto su necesidad de vivienda corresponde a la administración pública competente poner en marcha todo el elenco de acciones que desemboquen en la satisfacción efectiva del derecho a una vivienda digna, asequible y de calidad de la que esta es titular.

Por ello, la ausencia de una vivienda pública libre que adjudicar a la unidad de convivencia en el o los municipios señalados por esta no puede convertirse en una causa que demore (indebidamente) la satisfacción del derecho a la vivienda de la que son titulares las ciudadanas y ciudadanos valencianos, debiendo recurrirse, de oficio, a conceder alguno de los mecanismos alternativos expresamente previstos en la LFSV.

Una persona en situación de vulnerabilidad -tras formular su solicitud- puede estar inscrita en el Registro de Demanda de Vivienda, a la espera de su concesión, por no existir una vivienda de patrimonio público que adjudicarle, pero ello no debe implicar que la administración no resuelva entretanto, como marca la Ley, su situación y le ofrezca una solución alternativa que haga efectivo, hasta ese momento, su derecho al disfrute de una vivienda digna. Lo que no cabe, según entendemos, es que **la única respuesta** que se ofrezca a la persona solicitante en estos casos sea la espera sin concesión de un recurso alternativo (alojamiento o ayuda económica) que resuelva la situación de necesidad que ha manifestado claramente.

Así, por lo demás, lo determina la propia LFSV, al establecer la posibilidad de que la satisfacción del derecho subjetivo a la vivienda (y con ello el cumplimiento de sus obligaciones por parte de la administración) sea verificada no sólo mediante la concesión de una vivienda del parque público de la Generalitat, sino también con la puesta a disposición del solicitante «de una vivienda libre si ello fuera necesario» o por el «pago de las ayudas al alquiler reguladas en esta ley» (art. 2.3 LFSV), posibilidad esta última desarrollada por el artículo 22 LFSV.

Al respecto, debemos dejar constancia, llegados a este punto, de la introducción a través de la Ley de Presupuestos de la Generalitat para 2023, de la posibilidad de proceder a la concesión de ayudas directas para la vivienda en aquellos casos en los que no existan viviendas públicas que adjudicar al solicitante (Disposición Adicional 36ª). Estas ayudas directas fueron igualmente previstas, para el ejercicio 2024, en la Disposición Adicional 36ª (Ayudas para garantizar la efectiva satisfacción del derecho a una vivienda asequible, digna y adecuada) de la Ley 8/2023, de 27 de diciembre, de presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2024.

No obstante, la actualmente vigente Ley 6/2025, de 30 de mayo, de Presupuestos de la Generalitat para 2025 no contempla una disposición en este sentido, que regule la concesión de ayudas directas «para garantizar la efectiva satisfacción del derecho a una vivienda asequible, digna y adecuada» (en ambas leyes, disposición adicional trigésimosexta) y, con ello, se ha producido la derogación de su procedimiento de concesión.

La tramitación de otros expedientes de queja sobre la problemática que se analiza en la presente resolución (por todas, puede consultarse la reciente resolución de cierre del expediente de queja 2500859) nos ha permitido tener un conocimiento de la situación creada tras la aprobación de la citada Ley de presupuestos para 2025.

En estos expedientes, la administración autonómica, como respuesta a nuestra petición de información al respecto, nos informó de la existencia de una partida presupuestaria de 300.000 euros «para prestaciones 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 art.22 de la Ley de Función Social de la Vivienda».

Asimismo, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda informó que, advertida la derogación de la regulación, «desde la dirección General de Vivienda se ha remitido una nueva propuesta de regulación de estas ayudas directas para su inclusión en la tramitación del segundo Decreto-ley de simplificación administrativa».

Recibida esta información, estimamos preciso requerir a la administración autonómica a que adopte todas las medidas para que la nueva regulación del procedimiento de concesión de estas ayudas directas sea aprobada y entre en vigor a la mayor brevedad.

Y, en todo caso, recordamos que la ausencia de esta regulación no debe constituir un obstáculo para la tramitación y concesión de las citadas ayudas directas en los casos en los que su concesión sea precisa para que la administración dé cumplimiento a los deberes que se derivan de la LFSV.

En este sentido, recordamos a la administración autonómica que el **Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana**, en el dictamen emitido a solicitud de la Conselleria con competencias en materia de vivienda, en fecha 13/07/2022 (Dictamen 477/2022), le indicó de manera expresa lo siguiente:

Por cuanto afecta a las ayudas directas a que se refiere el apartado b) del artículo 22 de la LFSV, estas tienen su justificación en la propia LFSV/2017, de conformidad con lo indicado en el artículo 22.2, letra b) de la Ley 38/2003, LGS y del artículo 168 de la Ley 1/2015, de la LHSPS, por lo que no exigen una nueva disposición legal para su establecimiento. Estas ayudas directas requerirán de un desarrollo reglamentario (“en las condiciones que reglamentariamente se establezcan...”), tal como indica el mismo apartado b) del artículo 22 de la LFSV, en el que se han de concretar o definir todos los aspectos y requisitos de su otorgamiento.

No obstante, en tanto en cuanto no exista desarrollo reglamentario, siempre que el interesado alegue emergencia o urgencia habitacional (acreditada) y haya obtenido el otorgamiento del derecho al alojamiento de vivienda por silencio, ex artículo 6.3 de la LFSV, la Administración podrá (y deberá) articular la ayuda al amparo del artículo 22.b) de la LFSV (el subrayado es nuestro).

En consecuencia, debemos instar a la administración a que proceda a articular, sin más demora, el reconocimiento y pago de las citadas ayudas directas, concedidas ex artículo 22 b LFSV y con cargo a las partidas presupuestarias de cuya existencia nos informa, a todas aquellas unidades de convivencia que, de acuerdo con lo previsto en la LFSV, tengan derecho a las mismas.

En otro orden de cuestiones, este defensor debe reclamar a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda 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.

Consideramos oportuno concluir estas reflexiones recurriendo al propio texto de la LFSV, quien, de una manera clara para dejar constancia de la importancia del derecho que se regula, prescribe que la Generalitat debe ejercer todas sus competencias (actuales y futuras) para lograr «la efectiva y real provisión de una vivienda asequible, digna y adecuada a aquellas personas que la necesiten» (art. 7 LFSV).

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- El derecho a que las administraciones públicas traten los asuntos que afectan a la persona interesada en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).
- El derecho subjetivo al disfrute de una vivienda digna (artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en los términos definidos por la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda y el Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell).

**Respecto de la actuación del Ayuntamiento de Valencia** en el presente supuesto, hemos de señalar que esta administración local expone en su informe las distintas actuaciones realizadas por los servicios sociales municipales en el ejercicio de sus competencias para atender la situación de necesidad de vivienda de la unidad de convivencia de la interesada.

En el presente caso, expone la administración local que, en el ejercicio de sus competencias en materia de servicios sociales, ha intervenido concediendo a la persona interesada ayudas de emergencia y asistiéndola en la solicitud y tramitación de la Renta Valenciana de Inclusión.

### **Conducta de la administración**

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece que «se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, (...) no se facilite la información o la documentación solicitada (...)».

La actual Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 10/11/2025, incumpléndose el plazo legal establecido (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges, dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido

### 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 LEGAL** 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 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.
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.

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