

"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 2504431
Materia Vivienda
Asunto Demora en resolución de solicitud de cambio de vivienda

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 17/11/2025, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que está incurriendo la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la hora de resolver su solicitud de cambio de vivienda pública, debido a que aquella que le fue asignada y ocupa en la actualidad ha devenido inidónea a las circunstancias sobrevenidas de los miembros de su unidad de convivencia.

Según expuso la persona interesada en su escrito de queja:

(...) me dirijo a usted ,ya que tengo un problema muy serio, hace unos tres años me trasladaron a mis hijos y a mí a Valencia desde Sevilla, ya que tengo la segunda orden de alejamiento de España, aún vigente hasta el 2029, después me adjudicaron una vivienda en Benicarló, recientemente he sido diagnosticada de cáncer y soy paciente oncológica, seguidamente mi hijo de 24 años sufrió un accidente de tráfico y tiene una lesión medular lo cual está en sillas de ruedas y encamado, hace meses que servicios sociales tramitó al EVHA un informe solicitando cambio de vivienda ya que donde estoy es un tercero sin ascensor y se lleva meses sin bajar y esto es horrible lo que estamos sufriendo, pues a él ya lo citaron en el hospital de la fe en la unidad de lesionados medulares en el hospital de La Fé, y no puede ir ya que el trayecto es muy largo desde Benicarló a Valencia.

La interesada aportó una copia de la solicitud de cambio de vivienda que, a través del trámite de modificación de su inscripción en el Registro de Demanda de Vivienda, formuló en fechas 08/07/2025 (número de registro GVRTE/2025/(...)) y 16/09/2025 (número de registro GVRTE/2025/(...)), de las cuales se remite una copia a la administración autonómica.

1.2. El 24/11/2025, admitida la queja a trámite, se requirió a la entonces competente 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 cambio de vivienda formulada por la persona interesada, con indicación de los acuerdos, actos y/o resoluciones que se hayan adoptado en relación con los mismos. En el caso de que, como indica la promotora del expediente de queja, no se haya dado respuesta a lo solicitado, expondrá los motivos que lo han impedido y las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y proceder a la emisión y notificación de la resolución que, de acuerdo con las normas aplicables al caso, corresponda».

1.3. En fecha 23/12/2025 tuvo entrada en el registro de esta institución un escrito de la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad, 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 02/01/2026.

1.4. El 13/01/2026 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

SE INFORMA:

En relación a la queja presentada ante el Síndic de Greuges por Doña (...) se informa que desde EVHA 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.

En el caso del cambio de vivienda nos encontramos también ante una adjudicación de vivienda por haber dejado de ser funcional la vivienda que la unidad de convivencia tiene adjudicada. Por esta razón a esta adjudicación por cambio también se le aplica la regulación relativa a la misma que encontramos en el Decreto 106/2021, de 6 de agosto del Consell antes citado. En consecuencia, las unidades de convivencia que entiendan que se encuentran en uno de los supuestos recogidos en el artículo 63 del Decreto 68/2023, de 12 de mayo del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Vivienda de protección pública y régimen jurídico del patrimonio público de vivienda y suelo de la Generalitat, y por tanto pueden ser susceptibles de un cambio de vivienda, deberán inscribirse en el Registro de Vivienda de la Generalitat, como primer paso para obtener dicho cambio. Además de la regulación del Decreto 68/2023, la adjudicación por cambio también se encuentra regulada por la Instrucción de la Dirección General de EVHA de 03/04/2023 que se adjunta, que surte efectos respecto de los cambios solicitados a partir del 01/04/2023.

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 de las circunstancias manifestadas en la inscripción en el registro y, en el caso de cambio, las circunstancias motivadoras del cambio de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 63 del Decreto 68/2023.

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, en este caso por cambio, 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.

En el caso particular de Doña (...), su unidad de convivencia es adjudicataria de una vivienda sita en Benicarló (Castellón). C/ (...). La vivienda consta de 4 dormitorios y está situada en un tercer piso con ascensor que no está en funcionamiento dado que la Generalitat solamente es propietaria de la mencionada vivienda dentro del edificio en el que se ubica y, el resto de propietarios del edificio se niega a la constitución de la comunidad de propietarios del mismo.

La autora de la queja pide el cambio de vivienda por cambio de sus circunstancias familiares, por tema de salud de un hijo que ahora forma parte de su unidad de convivencia. Desde EVHA se ha tomado en consideración la situación referida por la autora de la queja, habiéndole explicado telefónicamente el procedimiento previsto para resolver las demandas de cambio de vivienda, procedimiento que ha sido expuesto en el presente informe. Así mismo, se le remitió correo de respuesta en fecha 11 de octubre de 2025 y con posterioridad, nuevamente se le informó de forma detallada por correo electrónico enviado el día 11 de diciembre de 2025.

1.5. El 26/01/2026 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles. No obstante, no tenemos constancia de que la ciudadana haya verificado este trámite.

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, así como el derecho al disfrute de una vivienda digna, adecuada y asequible (artículos 8, 9 y 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

De la lectura de la reclamación formulada por la persona interesada se aprecia que la administración le adjudicó el uso de una vivienda pública, atendiendo con ello a las necesidades de alojamiento que padecían la misma y los demás miembros de su unidad de convivencia, dando satisfacción al derecho al acceso a una vivienda digna de la que es titular, en los términos marcados por la legislación vigente (en esencia, artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, desarrollado por la [Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la Función Social de la Vivienda](#)-en adelante, LFSV) y el [Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell](#), por el que se adoptan medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad y emergencia residencial en la Comunitat Valenciana agravadas por la guerra de Ucrania, y para evitar abusos en el ámbito inmobiliario -en adelante, Decreto Ley 3/2023-).

No obstante el cumplimiento inicial de estas obligaciones de la administración, hemos de tener presente que las normas analizadas son claras y terminantes a la hora de definir el derecho que se reconoce y señalar que el derecho a la vivienda **lo es a una vivienda “digna y adecuada”**. Así se

manifiestan expresamente tanto el citado artículo 16 de nuestro Estatuto de Autonomía (“...vivienda digna”), como los artículos 1 y 2 (entre otros) de la citada LFSV y el artículo 3 del Decreto 3/2023.

En el presente caso, la ciudadana expone que la vivienda en la que reside ha dejado de ser adecuada para las específicas necesidades que presenta y le genera una serie de problemas importantes en su calidad de vida, entre ellos, la imposibilidad de que su hijo pueda salir de la vivienda y desarrollar una vida digna y plena (artículo 10 de la Constitución Española: «la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social»).

Consecuencia de ello es que el análisis y resolución de la solicitud formulada por la persona interesada resulta **una cuestión prioritaria y urgente**.

Somos conscientes de que, de acuerdo con la normativa vigente, las solicitudes de cambio de vivienda se tramitan mediante la solicitud de inscripción en el Registro de Demanda de Vivienda de la Generalitat Valenciana y el procedimiento de adjudicación de vivienda que lo regula.

No obstante, ello no puede conducir a que una solicitud formulada, según expone la persona interesada, en fechas 08/07/2025 y 16/09/2025 no haya recibido aún una respuesta expresa, motivada y congruente, más allá de la atención presencial o la remisión de comunicaciones por correo electrónico.

Tal y como esta institución viene recordando en las distintas resoluciones emitidas en materia de adjudicación de viviendas públicas y gestión del Registro de Demanda, una vez solicitada la adjudicación de una 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.

Asimismo, hemos insistido en que 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 resultados 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.

Estas reflexiones son, lógicamente, extensibles a aquellos supuestos en los que, como el presente, se plantee la situación de una persona que solicita el cambio de la vivienda que tiene atribuida por

la falta de adecuación de la misma a sus necesidades y las condiciones de vida gravosas que esta situación le genera.

La situación expuesta impide considerar que la persona interesada haya visto respetado los derechos que hemos analizado, derivación y manifestación del más genérico **derecho a una buena administración**, así como el **derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada**; derechos estatutarios de los que es titular.

Resulta preciso recordar que, tal y como ha expuesto recientemente 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 (...)».

El principio de buena administración se relaciona con el derecho al buen funcionamiento de una Administración cuya función es servir.

Las demoras en atender las peticiones de la ciudadanía y adoptar medidas concretas para ofrecer recursos con los que lograr la efectividad de los derechos que las leyes les reconocen, como es el caso del derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada **socava la confianza de la ciudadanía en el correcto funcionamiento de las instituciones y, en última instancia, en el propio sistema democrático.**

Como han expresado 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».

Como se ha señalado previamente, 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**» ([Documento de conclusiones Técnicas del Taller Preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo](#)).

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos a la **Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad** las siguientes consideraciones:

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 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.
3. **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.

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