

"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 2504546
Materia Vivienda
Asunto Demora en concesión de vivienda pública

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada, en la que exponía su reclamación la demora en la que estaba incurriendo la administración autonómica y el Ayuntamiento de València a la hora de resolver su solicitud de concesión de una vivienda pública y adjudicarle el uso de un alojamiento o de un mecanismo alternativo, en el caso de no contar con una vivienda que otorgar, para satisfacer el derecho al disfrute de una vivienda digna que le corresponde.

En fecha 02/03/2026 el Síndic de Greuges emitió una [resolución de consideraciones](#), en la que se formularon a la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad y al Ayuntamiento de València las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

A ambas administraciones:

1. **RECORDAMOS LOS DEBERES LEGALES** que impone a la conselleria con competencias en materia de vivienda y a las administraciones locales 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.

A la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad:

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.

Al Ayuntamiento de València:

8. **RECOMENDAMOS** que adopte, en el marco de sus competencias, 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, bien sea mediante la concesión del uso de una vivienda, bien sea mediante la concesión de una ayuda económica.
9. **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 servicios sociales, y en el marco del derecho a una buena administración, ofrecer una solución real y efectiva a las necesidades que queden constatadas.
10. **RECOMENDAMOS**, en el caso en el que no se cuente con recursos que asignar en el corto plazo a la persona interesada para satisfacer sus necesidades en materia de alojamiento que, tanto en el presente supuesto como en aquellos otros en los que se plantee la misma problemática, proceda a adoptar de oficio las medidas que resulten precisas para instar la actuación de la Generalitat Valenciana en el ejercicio de sus competencias en materia de satisfacción del derecho a la vivienda.

Finalmente, en la citada recomendación se recordó a las citadas administraciones que «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».

En fecha 02/04/2026 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por el Ayuntamiento de València, en el que exponía la aceptación de las recomendaciones emitidas. En este sentido indicaba:

(...) hay que remitirse a lo informado, por el Servicio de Vivienda, que ha informado lo siguiente:

(...) por el Servicio de Vivienda se aceptan las mismas y en orden a facilitar a las personas demandantes de vivienda un sistema de atención integral, desde este Ayuntamiento se han realizado las siguientes actuaciones:

Primero.- En aras a ofrecer una solución real y efectiva a las necesidades de alojamiento, la Junta de Gobierno Local, en fecha 23 de mayo de 2025, aprueba moción conjunta del Concejal de Vivienda y la Concejala de Servicios Sociales, con la finalidad de atender las necesidades de viviendas de los vecinos de València, estableciendo una serie de medidas adecuadas que afectan a la ordenación de las competencias de ambas delegaciones.

Entre dichas medidas, se aprueba, atribuir la competencia en materia de demanda de vivienda social a la Delegación de Servicios Sociales y encomendar a la misma todas las actuaciones en esta materia en el marco de asistencia, valoración de vulnerabilidad y en el de necesidad habitacional.

Con esta distribución de competencias se pretende crear un nuevo sistema de atención a las personas demandantes de vivienda en la ciudad de Valencia, a fin de dar respuesta, a través de esta Delegación, a la necesidad de vivienda en régimen de alquiler asequible de aquellas personas que por sus ingresos, no pueden acceder al mercado libre de alquiler.

La demanda de vivienda en régimen de alquiler social será canalizada por la Delegación de Servicios Sociales como instrumento para articular un sistema de atención integral, garantizando que las personas solicitantes, en especial, aquellas en situación de vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión social, reciban una intervención social efectiva que conlleve la provisión de una vivienda digna y adecuada. A tal efecto, en todos los proyectos de nueva construcción que se impulsen desde la Delegación de Vivienda, se adscribirá un número de viviendas a la Delegación de Servicios Sociales con el fin de incrementar el parque público de vivienda destinado a atender de forma prioritaria la demanda de alquiler social.

Segundo.- En cumplimiento de dicho acuerdo, la Junta de Gobierno Local, en fecha 6 de febrero de 2026, acordó aprobar la modificación de las Bases del Procedimiento de inscripción en el Registro de demandantes de vivienda y del Procedimiento de adjudicación de viviendas en (REDHA), aprobadas por acuerdo de la Junta de Gobierno Local de fecha 14 de noviembre de 2022, y posteriormente modificadas por acuerdos de 26 de mayo de 2023 y de 26 de julio de 2024 al objeto de adaptar las Bases a los requisitos de acceso a una vivienda en régimen de protección pública.

En consecuencia, como la interesada no cumple los requisitos para ser adjudicataria de una vivienda en régimen de alquiler asequible, de conformidad con las Bases modificadas, serán los Servicios Sociales de este Ayuntamiento quienes realizarán las actuaciones en

materia de asistencia, valoración de vulnerabilidad y determinación de la necesidad habitacional.

Del mismo modo, y como complemento a lo anteriormente informado, por el Servicio de Servicios Sociales se ha emitido el siguiente informe:

En relación a la solicitud de informe del Síndic de Greuges (...) desde el Servicio de Servicios Sociales – Sección de Atención Primaria en relación a las recomendaciones realizadas se informa:

1. Respecto a la Recomendación 8. de adoptar, en el marco de nuestras competencias, todas las medidas que se encuentren a nuestro alcance para que el sistema de atención a las personas en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión solicitantes de viviendas obtengan, a resultas de la intervención de los Centros Municipales de Servicios Sociales, la efectiva y real provisión de una vivienda asequible, digna y adecuada, de acuerdo con lo establecido en la LFSV, bien sea mediante la concesión del uso de una vivienda, bien sea mediante la concesión de una ayuda económica, aceptamos la recomendación indicando que la concesión del uso de una vivienda recae en el Servicio de Vivienda de la Delegación de Vivienda. No obstante, de forma complementaria, la Sección de Atención Primaria de la que dependen las prestaciones económicas en concepto de entrada en vivienda, deuda de alquiler, deuda de suministros o deuda de gastos de comunidad podrá valorar su concesión si la situación de la persona beneficiaria cumple los requisitos de la ordenanza municipal de las prestaciones económicas individualizadas en materia de servicios sociales del Ayuntamiento de Valencia (BOP 25/01/2021).

2. Respecto a la Recomendación 9. referida al caso planteado por la persona interesada de analizar la petición formulada de competencia de servicios sociales y ofrecer una solución real y efectiva a las necesidades que queden constatadas, se acepta la recomendación y se informa que, una vez consultada la base de datos SOCYAL, consta que en fecha 18/03/2026 se contactó con (...) refiriendo que en los últimos 5 meses ha estado residiendo en el municipio de Almàcera y corresponde al municipio de residencia efectiva detectar problemáticas y ofrecer soluciones. También se informa que en el caso de (...) en 2025 se ha activado en 2 ocasiones el servicio de urgencias sociales (SAUS) del Ayuntamiento de Valencia.

3. Respecto a la recomendación 10. referida a que, en caso en el que no se cuente con recursos que asignar en el corto plazo a la persona interesada para satisfacer sus necesidades en materia de alojamiento que, tanto en el presente supuesto como en aquellos otros en los que se plantee la misma problemática, proceda a adoptar de oficio las medidas que resulten precisas para instar la actuación de la Generalitat Valenciana en el ejercicio de sus competencias en materia de satisfacción del derecho a la vivienda, se acepta la recomendación y se informa que, en fecha 19/02/2025, consta comunicación de Resolución EVHA a nombre de (...) (REGISTRO RESOLUCIÓN P.N. 7 TC-203 18-2-2025) como resultado de las gestiones y acompañamiento realizado por profesionales del CMSS Patraix.

De la lectura de lo informado se deduce la aceptación de nuestras recomendaciones y la exposición de unos compromisos de actuación por parte de la administración local. Debemos solicitar al Ayuntamiento de València que implemente, a la mayor brevedad dichas actuaciones, de manera que se dé un cumplimiento real y efectivo a las recomendaciones emitidas; en especial, a aquellas que hacen referencia a la situación de la persona interesada, promotora del expediente de queja.

Por otra parte, transcurrido el citado plazo de un mes, debemos dejar constancia de la falta de respuesta de la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad a las recomendaciones y recordatorios de deberes legales emitidos por esta institución en la resolución de referencia.

A la vista de lo expuesto, debemos considerar que ha existido en el presente expediente de queja una falta de colaboración de la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad con el Síndic de Greuges, al no haberse facilitado la información o la documentación solicitada en el inicio de este procedimiento y al no haber dado respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1 a) y b) de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

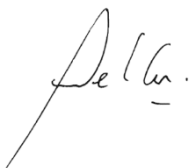
Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 02/03/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Contra la presente resolución que pone fin al procedimiento de queja, no cabe interponer recurso alguno (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana