

"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 2504565
Materia Vivienda
Asunto Falta de respuesta ante solicitud cita previa.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 25/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504565. La persona interesada presentaba una queja por las dificultades para obtener una cita previa ante la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVHA), para solicitar la inscripción en el registro de demandantes de vivienda.

Por ello, el 03/12/2025 solicitamos a la referida entidad que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El referido requerimiento fue notificado a EVHA el 16/01/2026 sin que transcurrido ampliamente el plazo establecido haya aportado el informe o solicitado la ampliación del plazo para hacerlo, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la persona autora de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la pasividad de la administración a la hora de ofrecer una respuesta expresa, congruente y motivada al escrito presentado por la persona interesada y adoptar las medidas precisas para investigar los hechos denunciados e imponer, en el marco de sus competencias las medidas precisas para revertir la situación denunciada.

2 Conclusiones de la investigación

Es objeto de la presente queja la vulneración del derecho a una buena administración de la persona interesada ante las dificultades de obtener cita previa para ser atendido en la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVHA), cuya actividad tiene como propósito reforzar la función social de la vivienda, promoviendo y gestionando viviendas públicas y participando en procesos urbanísticos y de remodelación de aquellos barrios con mayores necesidades.

Desconocemos las razones por las que se exige la cita previa en cuanto la administración no ha aportado la información requerida, cómo ya hemos expuesto, pero cabe destacar que el Síndic de Greuges mediante [Resolución de inicio de investigación nº 2550011, de 24/10/2025](#) acordó incoar una queja de oficio con el fin de comprobar hechos como lo denunciados en la presente queja.

En concreto el 24/02/2026, en el marco de procedimiento de oficio iniciado, ha dictado [Resolución de consideraciones a la Administración de queja de oficio de la queja nº 2550011](#) en la que se han realizado a la EVHA las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL de garantizar la administración abierta, a la que las personas puedan acceder sin necesidad de cita previa con carácter obligatorio para ser

atendidas en todas las dependencias de la EVHA con el objetivo de que se puedan tramitar las diversas prestaciones que gestiona, tales como alta en el registro de demandantes y gestiones de los usuarios, evitando que se puedan encadenar períodos de meses para algo tan prioritario como es la gestión de una vivienda.

Todo ello, con independencia del mantenimiento de la posibilidad de acceso a dichas citas de modo telemático, como una opción que facilite el trámite.

2. **RECOMENDAMOS** el estudio de detección de trámites que deban ser calificados como «urgentes» para excluirlos de la necesidad de obtener cita previa.
3. **RECOMENDAMOS** reforzar la citación y atención presencial con los medios y recursos necesarios para la protección de los derechos de la ciudadanía. Seguir incorporando activamente trabajadores en la EVHA.
4. **RECOMENDAMOS** intensificar la atención prioritaria y preferente para los mayores de 65 años en todas las oficinas de atención al ciudadano de la EVHA, así como a todas las personas que requieren una mayor atención por sus especiales dificultades, publicitando dicha opción.
5. **RECOMENDAMOS** que todas las oficinas de la EVHA, independientemente de su lugar de localización, se mantengan abiertas de lunes a viernes con atención ciudadana presencial.
6. **RECOMENDAMOS** garantizar que todos los usuarios tengan atención presencial por parte de la EVHA en su ámbito territorial que no les suponga largos desplazamientos.
7. **RECOMENDAMOS** impulsar el despliegue de mejoras en los sistemas de atención de la EVHA a través de todos los canales disponibles, proporcionando las máximas facilidades en el acceso y tramitación de las prestaciones a las que tiene derecho la ciudadanía.
8. **RECOMENDAMOS** el estudio del sistema de cita previa actual para mejorarlo:
 - Intentar unificar los medios y plazos para solicitarla en todas las oficinas de la EVHA.
 - Crear un sistema de reducción de los «tiempos muertos» y/ o aprovechamiento de los espacios dejados libres por no asistencia a las citas previas que consiga una asignación más eficiente de las citas y la reducción de los tiempos de espera (canal de atención telefónica inmediata en esos huecos de tiempo que se produzcan que se podría ofrecer en la página web con el condicionante de la disponibilidad de operadores libres).
 - Establecer en el sistema de solicitud de la cita previa un apartado donde indicar la imposibilidad de obtención de cita previa al objeto de poder cuantificar y, por tanto, mejorar esas situaciones.

Es evidente que para esta defensoría la **cita previa obligatoria** infringe diversos derechos de los ciudadanos contenidos en la Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, tales como: la obligación de la Administración y de sus empleados públicos de facilitarles a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (art. 13.e), la presentación de los escritos y recursos en plazo, el derecho a poder presentar en las oficinas de asistencia en materia de registros (art. 16.4), lo que afecta al principio de gratuidad del procedimiento administrativo (al obligar a ir a Correos o un gestor) o cualesquiera

otros reconocidos por la CE o las leyes (art. 13.i), así como los reconocidos a los interesados en las letras a, e, f e i del art. 53.

Hay que añadir que el art. 3 de la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, después de transcribir en su apartado 1º el contenido del art. 103 CE, añade que las Administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones unos principios entre los que se encuentran los citados **principios de proximidad a los ciudadanos y el servicio efectivo a los mismos**.

La cita previa y las dificultades para su obtención vulneran el contenido del artículo 14. 1 de la Ley 39/2015 que reconoce el derecho de las personas físicas a elegir cómo se relacionan con la Administración: de forma electrónica o presencial.

La imposibilidad real de acceder físicamente a una oficina pública, salvo que se disponga de una cita previa muchas veces inaccesible, convierte este derecho en papel mojado. La cita previa, lejos de ser una herramienta útil, se ha convertido en un mecanismo de exclusión y por tanto de vulneración del derecho a una buena administración.

Debemos recordar que el artículo 9.2 del Estatut de Autonomia de la Comunitat Valenciana reconoce que «todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

A su vez, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que «toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable».

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto se ha vulnerado el derecho a la buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomia de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) en base al cual los ciudadanos ostentan el derecho a que sus asuntos sean tratados por las Administraciones dentro de un plazo razonable.

2.2 Conducta de la administración

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

El EVHA todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 03/12/2025, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si el EVHA se niega a colaborar con el Sindic 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 Sindic 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 ENTIDAD VALENCIANA DE VIVIENDA Y SUELO

1. **RECORDAMOS** que, ante situaciones como la que es objeto de la presente queja, se atienda a las personas que se dirijan a las oficinas de atención y registro sin limitación ni sujeción a la obtención de cita previa y, a dichos efectos, que den las órdenes oportunas para asegurar la atención presencial de los ciudadanos dentro de los parámetros de normalidad que estos requieren, en cumplimiento del principio de servicio a los intereses generales que debe regir la actuación de las administraciones públicas, según dispone el artículo 103 de la Constitución, así como los principios del servicio efectivo a los interesados, simplicidad, claridad y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos, recogidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
2. **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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana