

"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 2504568
Materia Vivienda
Asunto Falta de respuesta a recurso de alzada

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 25/11/2025, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la hora de resolver el recurso de alzada que presentó en fecha 06/05/2025, frente a la resolución por la que se desestimó su solicitud de bonificación de la renta de alquiler de vivienda.

Destacamos que, aunque la persona interesada indica que presentó dicho recurso de alzada por medio de correo electrónico, la administración acusó recibo del mismo indicándole que se le informaría en cuanto fuese resuelto, validando con ello dicha presentación.

1.2. El 28/11/2025, 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 «la respuesta dada a la persona interesada; en el caso de que ésta no se hubiera producido todavía, nos ofrecerá información sobre las causas que han impedido cumplir con la obligación de contestar el recurso de alzada presentado y las medidas adoptadas para remover estos obstáculos, **con indicación expresa de la previsión temporal existente** para proceder a la emisión de la citada respuesta».

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 26/01/2026 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe, se expuso:

Posteriormente, el autor de la queja interpuso recurso de alzada frente a la citada resolución manifestando su disconformidad con el porcentaje de bonificación concedido, el cual no ha podido ser contestado debido a la acumulación de tareas existente en el servicio correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, se pone en su conocimiento que, a fecha del presente, se está tramitando la respuesta al citado recurso.

1.5. El 04/02/2026 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.6. El 06/02/2026 la persona interesada presentó alegaciones. En esencia, expone lo siguiente:

Pues como se puede apreciar del contenido de la queja, en fecha 6 de mayo de 2025 se interpuso recurso, y han transcurrido 9 meses y todavía no lo han resuelto. Deben tener en consideración que se trata de personas vulnerables, atendidas por los servicios sociales, y el pagar más dinero del que le corresponde por la renta, al no haberse aplicado de modo correcto la bonificación, le genera que no pueda atender otras necesidades básicas.

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).

Tal y como se ha expuesto, el objeto del presente expediente de queja se centra en la demora en la que está incurriendo la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad a la hora de ofrecer una respuesta expresa, congruente y motivada al recurso de alzada que la persona interesada presentó en fecha 06/05/2025, cuando han transcurrido más diez meses.

En el informe emitido, la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad expone que «a fecha del presente, se está tramitando la respuesta al citado recurso».

Hemos de resaltar que, más allá de esta genérica afirmación, ni se indican plazos concretos para proceder a la resolución de un recurso que acumula ya más de diez meses de retraso, ni se expone en qué consisten las medidas a adoptar para revertir la situación que ha conducido a esta demora en la resolución.

La información facilitada por la administración no permite concluir que la resolución del recurso de alzada de referencia vaya a ser resuelto en breve, en cuanto derivado del reconocimiento del derecho de la ciudadanía a que las administraciones públicas, en el marco del derecho a una buena administración, traten los asuntos que le afectan en un plazo razonable.

Respecto de esta falta de resolución en plazo del recurso presentado por la persona interesada, es preciso tener en cuenta que el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPA) es claro al señalar que «la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación».

Asimismo, esta previsión ha de ser puesta en conexión con lo establecido en el artículo 29 de la citada norma procedimental, cuando señala que «los términos y plazos establecidos en ésta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos».

El artículo 122 LPA (Plazos) es tajante al señalar en su apartado 2, respecto del recurso de reposición, que «el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de tres meses».

Es preciso tener en cuenta al respecto que el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana es tajante al reconocer a la ciudadanía valenciana el derecho a que las administraciones públicas traten sus asuntos en un plazo razonable.

La vigencia de esta disposición (en conexión con lo establecido en el artículo 8 del citado Estatuto y el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) impone a las administraciones públicas un **plus de exigencia** a la hora de abordar el análisis de los asuntos que afectan a los ciudadanos y darles una pronta solución, en el marco del **derecho a una buena administración**.

Tal y como ha expuesto 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 Tribunal Supremo ha afirmado, en consecuencia, que «la efectividad de dicho principio comporta una indudable carga obligacional para los órganos administrativos a los que se les impone la necesidad de someterse a las más exquisitas exigencias legales en sus decisiones, también en las de procedimiento (...) (sentencia de 3 de diciembre de 2020, rca. 8332/2019: ECLI:ES:TS:2020:4161).

Este derecho a una buena administración se conforma así como un derecho básico y esencial de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la administración no ofrezca una resolución o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita al solicitante entender los motivos por los que la administración ha adoptado la citada resolución.

En el presente supuesto se analiza la demora que viene padeciendo la persona interesada a la hora de lograr la resolución expresa de un recurso de alzada que presentó en 06/05/2025, hace ahora más diez meses.

No es preciso realizar ulteriores argumentaciones para concluir que esta situación no se compadece con el citado **derecho a una buena administración** y que, por lo tanto, expone una demora totalmente injustificable, dicho sea con todos los respetos.

Finalmente, consideramos preciso destacar que el artículo 33.2.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, faculta a este para instar a las administraciones públicas a «resolver, en tiempo y en forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial».

Dadas las anteriores circunstancias, resultan de todo punto de vista ineludible que la administración adopte en el presente supuesto (y en todos aquellos otros que guarden con el mismo una identidad de razón) todas aquellas medidas, organizativas y de dotación de medios personales y/o materiales, que sean necesarias para lograr el impulso de la tramitación y resolución del recurso de alzada presentado.

Por otra parte, y con independencia de lo anterior, consideramos que la administración debería iniciar en el presente caso una investigación interna de los hechos producidos, al objeto de identificar y corregir las disfunciones que se han producido, adoptando las medidas que resulten pertinentes al efecto de erradicar aquellas que queden constatadas y evitar que se repitan en el futuro.

En relación con esta cuestión, es preciso recordar que el artículo 3 (Principios Generales) LRJSP prescribe que las administraciones públicas, en sus relaciones, deberán respetar, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos; simplicidad, claridad y proximidad a estos; participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa; racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión y eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados (...).

En virtud de cuanto antecede, y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se ha vulnerado el derecho de la persona titular de la queja 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).

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 contestar en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante, en el marco del derecho a una buena administración.
2. **RECOMENDAMOS** que resuelva, si no lo hubiere hecho ya y a la mayor brevedad, el recurso de alzada presentado por la persona interesada en fecha 06/05/2025, notificando a esta la resolución que se dicte.
3. **RECOMENDAMOS** que inicie en el presente caso una investigación interna de los hechos producidos, al objeto de identificar y corregir las disfunciones que se están produciendo, adoptando las medidas que resulten pertinentes al efecto de erradicar aquellas que queden constatadas y evitar que se repitan en el futuro.

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