

"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 2504653
Materia Servicios sociales
Asunto Servicios sociales. Vivienda

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 01/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504653, en el que se nos informaba de la grave situación socioeconómica que atraviesa la persona interesada, la cual nos expresaba su desesperación por carecer de vivienda y de recursos para vivir. Al parecer no se había podido tramitar el Ingreso Mínimo Vital y no se habían cursado otras ayudas, como la Renta Valenciana de Inclusión. La falta de vivienda le impide organizar su vida y el acceso al mercado laboral. Manifestaba también su preocupación por los retrasos que sufren sus citas en los servicios sociales.

Admitida la queja a trámite, el 02/12/2025 se requirió al Ayuntamiento de Torre Vieja que remitiera al Síndic de Greuges un informe al respecto, concediéndole al efecto el plazo de un mes. El 29/12/2025 recibimos esta respuesta:

D. (...) es usuario de este Departamento de Bienestar Social desde el año 2022, según consta en los antecedentes obrantes en este servicio. Según los registros disponibles, la persona interesada ha solicitado atención y apoyo en relación con su situación personal y socioeconómica, principalmente en materia de atención social, ayudas económicas y acceso a recursos de vivienda.

En respuesta a dichas demandas, se le ha proporcionado:

- Atención y orientación por parte de los servicios sociales, mediante entrevistas de valoración y seguimiento.
- Información sobre los recursos y prestaciones disponibles conforme a la normativa vigente.
- Derivación, en su caso, a los servicios o programas correspondientes.
- Acceso a aquellas ayudas o prestaciones que han sido concedidas tras la tramitación de las solicitudes presentadas, de acuerdo con los requisitos establecidos.

Este servicio mantiene actualizado el expediente y realiza las actuaciones que le corresponden dentro de su ámbito competencial y de los plazos legalmente establecidos. La persona interesada percibe ingresos derivados de una situación de incapacidad temporal, motivo por el cual no reúne los requisitos para el acceso a la Renta Valenciana de Inclusión.

Asimismo, sus ingresos superan el límite establecido para ser perceptor del Ingreso Mínimo Vital (658,81 €/mes para una persona adulta sola). La competencia para la tramitación y resolución de dicha prestación corresponde al Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS).

En relación con el acceso a recursos residenciales, consta como solicitante de plaza concertada en el sector de atención a personas en situación o riesgo de exclusión social pertenecientes a colectivos vulnerables. Con fecha 12 de diciembre de 2024, recibe comunicación del Servicio de Prestaciones Inclusivas, Familias y Acción Comunitaria en la que se le informa de que su solicitud ha sido estudiada y valorada, quedando incluida en la correspondiente lista de reserva. En este caso, la intervención de este servicio se

limita a la renovación periódica de la solicitud, con carácter semestral, no siendo este órgano competente para la asignación de plaza.

Con fecha 25 de septiembre de 2025, se realiza consulta al servicio de Acción Comunitaria, recibándose respuesta por correo electrónico en la que se confirma que la solicitud continúa en lista de espera.

En la actualidad, este servicio se encuentra a la espera de que la persona interesada aporte nueva documentación a través del registro de este Ayuntamiento, con el fin de elaborar un nuevo informe social que acredite la situación de urgencia, conforme a lo acordado en la entrevista mantenida el 10 de diciembre de 2025.

Por último, la persona interesada dispone de cita asignada para el día 21 de enero de 2026, a fin de proceder a la tramitación de las prestaciones correspondientes a dicho ejercicio.

Trasladamos este informe a la persona interesada y, en sucesivas comunicaciones, nos trasladó su extrema situación de vulnerabilidad, la imposibilidad de lograr una vivienda en alquiler y el deterioro que su salud estaba sufriendo por su situación de calle. Nos indicó que el propio Ayuntamiento le ofreció una solución excepcional consistente en el pago de fianza, gastos de inmobiliaria y dos o tres meses de alquiler por adelantado. Sin embargo, dicha solución no había podido materializarse por la falta de tramitación administrativa efectiva y acompañamiento. Insistía en que, tras comprobar la sede electrónica y los registros municipales, había comprobado que no constaba expediente activo alguno de intervención social, emergencia habitacional ni acompañamiento social en el Ayuntamiento. En otras comunicaciones, la persona interesada describió su situación personal, indicando que no tiene red familiar de apoyo y tiene graves problemas de interacción social; indicando que su condición de género (transexual) añade dificultades reales en el acceso al mercado de alquiler, junto a la discapacidad superior al 33% que padece.

Ante el informe del Ayuntamiento, en relación con la solicitud de vivienda, remitimos el 23/01/2026 una resolución de información a la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad, y en su respuesta, recibida el 17/03/2026, fuera de plazo, nos comunicó lo siguiente:

(...) 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.

Las adjudicaciones por el procedimiento de urgencia solo pueden ser solicitadas por el Ayuntamiento del municipio en el que resida la persona solicitante, mediante resolución administrativa e informe social acreditativo de la situación de emergencia habitacional. En relación con el caso objeto de estudio, se informa que por parte del Ayuntamiento de Torreveja no se ha remitido a esta Entidad propuesta de urgencia alguna y, por ende, ningún tipo de documentación.

(...) En el caso particular de D.(...), la unidad de convivencia que representa consta inscrita en el Registro, si bien no tiene abierto expediente de adjudicación de vivienda en esta Entidad, por lo que al no disponer de datos relativos a dicha unidad de convivencia no podemos facilitar más información.

En cuanto a la previsión para resolver su solicitud, no es posible determinar el tiempo que media desde que una unidad de convivencia se inscribe en el RVCV hasta que se le asigna una vivienda, puesto que el procedimiento de adjudicación no obedece al orden cronológico de inscripción en el Registro sino a la puntuación obtenida en la baremación

que se efectúa para cada vivienda ofertada, en atención a las concretas características de la oferta y la unidad de convivencia.

De esta forma, se confirma que la persona interesada si que figura como inscrita en el registro de demandantes de vivienda pública de la Generalitat Valenciana desde el día 24/08/2024, sin embargo, no ha sido adjudicada en ningún proceso de baremación hasta el momento.

Por otro lado, desde la unidad de ayuda ante el desahucio, no consta expediente alguno sobre la persona interesada.

(...) Finalmente, se informa que esta administración convoca anualmente las preceptivas ayudas de alquiler general y alquiler para personas jóvenes, así como ayudas a entidades locales para atender situaciones de emergencia habitacional de personas más vulnerables. Así las cosas, según los antecedentes obrantes en esta Dirección General, la interesada no consta que haya solicitado ayuda alguna de las publicadas por esta Dirección General competente en materia de vivienda, pudiéndose consultar tales ayudas en la siguiente dirección web: <https://habitatge.gva.es/es/web/vivienda-y-calidad-en-la-edificacion/ayudas>, a las que la persona interesada puede acceder periódicamente atendiendo a las distintas convocatorias.

En relación a las ayudas gestionadas por esta Dirección General, se informa que en la Resolución de 27 de agosto de 2025, de concesión de las ayudas, disposición del gasto y reconocimiento de la obligación de las ayudas convocadas mediante la Resolución de 13 de marzo de 2025, de aprobación de las bases reguladoras para la concesión de ayudas para facilitar soluciones habitacionales a personas en situación de especial vulnerabilidad a través de las entidades locales, correspondiente al Plan estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025, y convocatoria 2025, se concedió y tramitó el pago de 245.771,27 euros al Ayuntamiento de Torreveija.

Ante esta respuesta, solicitamos un nuevo informe al Ayuntamiento de Torreveija en este sentido:

A) RESPECTO A LAS PRESTACIONES SOCIALES:

¿Qué prestación percibe la persona interesada por incapacidad temporal que le impide acceder a la RVI?, ¿no puede solicitar una prestación de renta complementaria de prestaciones?

¿La prestación por incapacidad le impide acceder al IMV?, ¿por qué motivo?

¿Recibe alguna prestación económica individualizada? Detalle las cuantías y periodicidad.

B) RESPECTO A LA VIVIENDA:

¿Dispone el Ayuntamiento de viviendas susceptibles de alquiler?

¿Por qué no ha remitido a EVHA propuesta de urgencia sobre la persona interesada?

¿Ha informado a la persona interesada de las ayudas existentes para el pago del alquiler en la citada EVHA?

¿Le ha concedido el Ayuntamiento alguna ayuda del ingreso percibido de la Generalitat para facilitar soluciones habitacionales a personas en situación de especial vulnerabilidad?

¿Qué medidas ha dispuesto en su ayuda ya tención a la persona interesada?

Aporte cualquier otra información de interés en este caso.

Y su respuesta fue la siguiente:

D. (...) percibe prestación por incapacidad temporal por importe mensual de 764€. El Ingreso Mínimo Vital es compatible con la incapacidad temporal si no superas el límite de ingresos establecido para tu unidad de convivencia. Según información proporcionada por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones el LÍMITE DE INGRESOS PARA PERCIBIR EL IMV es:

UNIDAD DE CONVIVENCIA	Ingresos mensuales (€/mes)	Ingresos anuales (€/año)
Un adulto solo	733,60	8.803,20

En cuanto a la Renta Valenciana de Inclusión actualmente, la Renta Complementaria de Ingresos del trabajo se encuentra a la espera de su puesta en marcha.

La incapacidad temporal no se contempla en los supuestos que se pueden complementar con la RVI complementaria por prestaciones.

En este momento no percibe ninguna prestación económica individualizada. La Ordenanza municipal reguladora de las ayudas económicas directas a personas o familias en situación de emergencia social en su artículo 8. REQUISITOS establece que podrán solicitarlas aquellas personas que hallándose en una situación de grave necesidad, reúnan los siguientes requisitos:

[...]

- No disponer de ingresos brutos por importe del IPREM en cómputo anual de 12 mensualidades, de renta per cápita.

[...]

Se contempla la situación socioeconómica de (...) como una excepción a tener en cuenta, siendo susceptible de valorar una ayuda de emergencia para gastos excepcionales en los que concurra circunstancia de urgente necesidad social, y que se consideren de especial interés para la atención de personas con importante problemática (artículo 11 de la Ordenanza municipal reguladora de las ayudas económicas directas a personas o familias en situación de emergencia social).

Igualmente podría solicitar ayudas para facilitar soluciones habitacionales a personas en situación de especial vulnerabilidad a través de las entidades locales.

La dificultad surge de que no se dispone de una vivienda para poder realizar los pagos de la ayuda. La prestación no puede tramitarse en términos efectivos al no existir un concepto financiable conforme a la normativa.

Consta expediente de ayuda para ser beneficiaria de un convenio suscrito entre una entidad privada y el Excmo. Ayto. de Torrevieja para ayudar al pago de deudas de alquiler de manera urgente. En este caso no se pudo hacer efectiva la ayuda al echarse atrás el propietario de la misma al conocer que Bienestar Social estaba realizando las gestiones. El Ayuntamiento no dispone de viviendas susceptibles de alquiler. Es (...) quién debe encargarse de la búsqueda de una vivienda / habitación sobre la que podamos aplicar las ayudas.

Para este fin se deriva a (...) al SASEM (PROGRAMA DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO PARA LAS PERSONAS CON PROBLEMAS DE SALUD MENTAL), cuyos objetivos son: PREVENIR la aparición de crisis, mediante la detección precoz de síntomas clínicos específicos de un trastorno mental grave.

FOMENTAR Y/O MEJORAR la vinculación de la persona con problemas graves de salud mental con los servicios sociales y sanitarios.

OFRECER atención domiciliaria y apoyar la permanencia de la persona con problemas graves de salud mental en el domicilio, a través de una atención integral en su entorno personal y familiar, previniendo el deterioro o en su defecto retrasar el mayor tiempo posible la institucionalización.

FORMAR Y CAPACITAR a las familias y personas cuidadoras con el fin de prevenir situaciones de sobrecarga familiar y desajustes en el núcleo familiar, garantizando una atención adecuada al usuario.

PROMOVER el proceso de inclusión/integración comunitaria mediante el apoyo y acompañamiento cercano y flexible que permita su acceso a los recursos generales y específicos de carácter social, sanitario, formativo, ocupacional y de ocio.

En este último objetivo se encuadra la intervención con (...) con el fin de realizar un acompañamiento que rebaje los niveles de ansiedad y le permita centrarse en el objetivo de localizar una vivienda / habitación, siempre de la mano de las profesionales de este servicio.

El caso se cierra porque (...) no se presenta a ninguna de las citas acordadas conjuntamente.

El día 02 de marzo de 2026 teníamos cita para valorar en qué punto de la intervención se encontraba (...), así como trabajar con ella uno de los aspectos del recurso de plaza en centro para colectivos vulnerables que es el compartir habitación / vivienda, puesto que desde Acción Comunitaria me solicitan trabajar este punto con la interesada. No acude a la cita (registrado en SEGISS). También señalar que siempre que ha acudido sin cita se la ha atendido. Igualmente no ha facilitado un punto en el que pernocte para hacer una visita y comprobar este dato.

En cuanto a la declaración de urgencia de vivienda del EVHA como profesional de referencia de la intervención no he valorado procedente la tramitación por vía de urgencia, dado que la situación descrita es equiparable a la de otras personas usuarias en lista de espera, debiendo garantizarse la igualdad de trato y oportunidades.

La situación de la vivienda en los municipios de costa de la provincia de Alicante es compleja y, desde el punto de vista social, cada vez más tensionada, especialmente para personas con bajos ingresos.

(...)

Según los registros disponibles, la persona interesada ha solicitado atención y apoyo en relación con su situación personal y socioeconómica, principalmente en materia de atención social, ayudas económicas y acceso a recursos de vivienda.

En respuesta a dichas demandas, se le ha proporcionado:

- Atención y orientación por parte de los servicios sociales, mediante entrevistas de valoración y seguimiento.
- Información sobre los recursos y prestaciones disponibles conforme a la normativa vigente.
- Derivación, en su caso, a los servicios o programas correspondientes.
- Acceso a aquellas ayudas o prestaciones que han sido concedidas tras la tramitación de las solicitudes presentadas, de acuerdo con los requisitos establecidos.

Este servicio mantiene actualizado el expediente y realiza las actuaciones que le corresponden dentro de su ámbito competencial y de los plazos legalmente establecidos.

En sus alegaciones, la persona interesada se ratifica en su pretensión inicial, subrayando que la falta de vivienda es la principal causa de todos los problemas que padece.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado 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).

De la lectura de los documentos que integran el expediente apreciamos que en el presente supuesto la interesada se ha dirigido al Ayuntamiento de Torrevieja, buscando una solución a su problema habitacional o que le derivase oportunamente a la administración que considerase.

Sin embargo, desde esta institución nos hemos dirigido también a la Conselleria con competencias en vivienda para que nos informase de las gestiones que ante ella le había trasladado el propio ayuntamiento.

Respecto a la actuación de la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad:

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.

En este sentido, debemos reseñar la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103262, de 04/05/2022](#), la [Resolución de consideraciones a la administración de la queja nº 2203153](#) y la [Resolución de consideraciones a la administración de la queja 2302424](#) de 19/12/2023, en las que dicha doctrina queda claramente reflejada y a cuya lectura nos remitimos en este momento, al efecto de evitar reiterarnos en unos argumentos que han sido expuestos a la administración en múltiples ocasiones.

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.

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

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.

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 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 trigésimo sexta) 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 entonces 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 Vivienda que, ante la aprobación de los 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.

En el presente supuesto, consta que la persona interesada sí que figura como inscrita en el registro de demandantes de vivienda pública de la Generalitat Valenciana desde el día 24/08/2024, sin embargo, no ha sido adjudicada en ningún proceso de baremación hasta el momento, no se ha aperturado el expediente de adjudicación de vivienda, ni ha obtenido un recurso para ver satisfechas sus necesidades de alojamiento ni tan siquiera una respuesta expresa; esto 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; 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.

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).

A la vista de cuanto antecede y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular del presente expediente de queja. 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 a la actuación del Ayuntamiento de Torreveija:

A la hora de analizar la intervención del Ayuntamiento de Torreveija en el presente supuesto debemos partir de la normativa en materia de vivienda que acabamos de exponer y que evitamos reiterar, al efecto de incurrir en indebidas repeticiones.

Como se ha indicado, la ley es clara y no deja margen a las interpretaciones: el reconocimiento del derecho a la vivienda genera la obligación jurídica de la administración autonómica valenciana y de las administraciones locales radicadas en la Comunitat Valenciana de poner a disposición del

solicitante la ocupación estable de un alojamiento dotacional, de una vivienda protegida o de una vivienda libre si ello fuera necesario que cumpla con todas las condiciones para garantizar su libre desarrollo de la personalidad, su derecho a la intimidad y el resto de derechos vinculados a la vivienda (art. 2.3 LFSV).

De la lectura de la previsión legal transcrita se aprecia que las entidades locales radicadas en nuestra comunidad y, en consecuencia, el Ayuntamiento de Torrevejea, tienen la obligación jurídica de garantizar la satisfacción de este derecho a la vivienda, poniendo a disposición de la persona solicitante un alojamiento (art. 2 LFSV).

La imposición de esta obligación determina, lógicamente, que la administración se encuentre obligada a adoptar medidas para darle cumplimiento y, en este caso, que desarrolle una política de vivienda, en el marco de sus competencias, con capacidad para atender la demanda de alojamiento de las personas que lo requieran y así se lo manifiesten; dentro de los objetivos de estabilidad presupuestaria que también deben ser (y somos conscientes de ello) observados por las administraciones locales.

En este sentido, recordamos que el artículo 8 LFSV (Ejercicio de las competencias por parte de los municipios y demás entidades de derecho público) establece que «los municipios de la Comunitat Valenciana ejercerán, como competencias propias y en los términos que expresamente les atribuya la presente ley, las relativas a promoción y gestión de las viviendas de protección pública con criterios de sostenibilidad financiera, en coordinación con la conselleria competente en materia de vivienda (...). Estas competencias deberán ejercerse para garantizar, en todo caso, la creación de un patrimonio público de suelo y viviendas públicas suficientes para el desarrollo de las políticas de vivienda social objeto de esta ley, evitando la concentración y segregación espacial de los solicitantes y garantizando la cohesión social del espacio urbano (...)».

Como se observa de la lectura de las normas transcritas, la legislación en materia de vivienda impone a la Generalitat y a las entidades locales radicadas en nuestra comunidad autónoma unas obligaciones claras y directas para lograr la satisfacción del derecho a la vivienda; objetivo este que requerirá de la actuación conjunta de ambas administraciones, en el ejercicio de las competencias que a cada una le corresponden y en el marco de los deberes de coordinación interadministrativa, eficacia y servicio efectivo a los ciudadanos a los que se encuentran sometidos (artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público).

Por ello y, en este sentido, si el Ayuntamiento de Torrevejea no contaba con recursos disponibles que ofrecer al ciudadano para satisfacer un derecho del que es titular, estimamos que debió, de una manera proactiva, instar la actuación de la Generalitat Valenciana para lograr que la persona solicitante de un alojamiento viera efectiva y realmente satisfechas sus necesidades de vivienda. Sin embargo, ni siquiera estimó oportuno considerar como urgente la tramitación de la solicitud.

Tal y como expusimos en la resolución de consideraciones dictada en el expediente de queja de oficio 2103262 y ahora debemos reiterar, el reconocimiento de un derecho al disfrute de una vivienda digna, asequible y de calidad en unos términos tan claros y categóricos como el que realizó el legislador autonómico a través de la LFSV hace necesario incrementar los esfuerzos, no sólo (aunque principalmente, porque es razonable considerar que es el elemento fundamental para garantizar su satisfacción efectiva) en el paulatino incremento del parque público de viviendas, sino

también en la creación de procedimientos sencillos en virtud de los cuales la persona que padece una situación de pobreza en vivienda y requiera de la adjudicación de un recurso al efecto, tan sólo deba manifestar su necesidad a la administración competente, siendo esta la que deba poner en marcha a partir de ella todos los mecanismos, procedimientos y procesos para lograr su satisfacción real y efectiva en un plazo razonable, mediante la movilización de todos los medios a su alcance y puesta a disposición del ciudadano de una solución habitacional.

Especialmente importante resulta a estos efectos, mientras el parque público de viviendas presente unas proporciones insuficientes para absorber la demanda existente, el mecanismo de las ayudas económicas previstas en la LFSV.

En este sentido, deviene esencial la previsión, dotación y ejecución de programas de ayudas que se encuentren al margen de las convocatorias ordinarias de ayudas al alquiler de vivienda, que permitan (como por ejemplo hace el artículo 22 en su apartado 2 b) atender de manera directa situaciones en las que no resulta posible asignar una vivienda pública por insuficiencia del parque público y, en especial, situaciones de urgencia como pueden ser los casos que afectan al colectivo de personas vulnerables o en situación de riesgo de exclusión social.

Al efecto, es importante señalar que el apartado 7º de este precepto establece que «los municipios que lo soliciten podrán actuar como entidades colaboradoras en el proceso de concesión de estas ayudas. En tal caso, deberán resolverlas de acuerdo con los criterios determinados por la conselleria competente en materia de vivienda y coordinar su concesión con las ayudas propias que, en su caso, puedan otorgar, unificando el procedimiento de solicitud a fin de simplificar los trámites a los ciudadanos».

Tal y como expusimos en ese momento, preocupa al defensor que el sistema que se construye desvincule la obligación de la administración de satisfacer el derecho a la vivienda de estas personas (mediante la previsión y concesión de mecanismos alternativos a la dotación de una vivienda del parque público) de los casos en los que no existan viviendas que adjudicar, por la insuficiencia de este último.

Lo que entendemos que no cabe en el sistema establecido por la LFSV es que una persona que acuda a la administración manifestando su carencia de vivienda no obtenga un recurso adecuado para paliar la situación que padece.

En otro orden de cuestiones, resulta preciso recordar que la Ley 3/2019, de Servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana (en adelante, LSSI) determina que la misma tiene por objeto, entre otros, «establecer los mecanismos de planificación, colaboración y coordinación de los servicios sociales con los otros sistemas y políticas públicas, en garantía de una atención integral a la persona» (artículo 1 letra d).

Asimismo, establece en su artículo 6 que los servicios sociales valencianos se regirán, entre otros, por el principio de autonomía y desarrollo personal (se facilitarán los medios necesarios para que las personas dispongan libremente de los apoyos y de las condiciones más convenientes para desarrollar sus proyectos vitales) y por el principio de orientación centrada en la persona (se garantizará la atención social personalizada, integral y continua, a partir de una intervención holística y favoreciendo una actuación transversal y coordinada).

Abordando específicamente la problemática del acceso a la vivienda, el artículo 54 LSSI establece:

1. La coordinación entre el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y la conselleria competente en materia de vivienda comprenderá el conjunto de actuaciones y prestaciones destinadas a las personas con necesidades relativas a la vivienda por carencia, accesibilidad o mejora de su infraestructura.
2. Para procurar una atención más eficiente y mayor sinergia y aprovechamiento de las prestaciones, los servicios sociales y los de vivienda garantizarán su complementariedad, evitando duplicidades y ofreciendo una atención integral para facilitar el acceso a la vivienda y evitar desahucios de las personas y familias en situación de vulnerabilidad, especialmente, en los espacios vulnerables de acuerdo al artículo 25 de esta ley.

En este sentido, debemos recordar que el citado sistema Público de Servicios Sociales «tiene por objeto garantizar el ejercicio de aquellos derechos sociales que le son propios, favoreciendo la inclusión social, la autonomía y el desarrollo personal, la convivencia, la igualdad de oportunidades y la participación social, desarrollando una función promotora, preventiva, protectora, de acompañamiento, de apoyo y de rehabilitación frente a las necesidades sociales originadas por situaciones de vulnerabilidad, desprotección, desamparo, dependencia o urgencia social» (artículo 5 LSSI).

La conclusión que extraemos de la lectura de estos preceptos es que no resulta lícito compartimentar a las personas y a sus necesidades en función de las competencias que se asignan a cada administración o, dentro de esta, a cada órgano en la que la misma se organiza, sino que, en sentido contrario, las competencias deben coordinarse y ejercerse para atender de manera integral las necesidades de las personas; especialmente en aquellos casos en los que estas se encuentren en una situación de vulnerabilidad y/o en riesgo de exclusión social.

En el presente caso, el Ayuntamiento de Torrevieja informa de las actuaciones realizadas en relación con la solicitud de adjudicación de una vivienda pública por parte de la persona interesada, indicando que la misma ha sido incluida en las listas de espera de adjudicación de una vivienda, pero no le reconoce el carácter de urgente por lo que ni siquiera se ha baremado su solicitud.

No obstante, no se indica qué actuaciones de apoyo se han realizado, a la vista de las competencias en materia de servicios sociales y vivienda que tiene atribuidas el Ayuntamiento de Torrevieja, para abordar y ayudar a la resolución de la situación de necesidad de vivienda que padece la persona interesada, cuando es evidente que las ayudas puntuales ofrecidas para sufragar las fianzas y gastos iniciales no permiten que se le alquile una vivienda.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las Administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud 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, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
- 3. 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.
- 4. 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.
- 5. 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.
- 6. 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.
- 7. RECOMENDAMOS** que en los 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.

- 8. 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 o emergencia sociales y su destino para alquiler social.

AL AYUNTAMIENTO DE TORREVIEJA:

- 9. 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.
- 10. 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, ofrecerle una solución real y efectiva a las necesidades que queden constatadas.
- 11. 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.

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