

"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 CIERRE

El 01/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504653, en el que la persona interesada nos informaba de la grave situación socioeconómica que atravesaba, pues 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. Manifiesta su preocupación por los retrasos que sufren sus citas en los servicios sociales.

Solicitamos información al respecto al AYUNTAMIENTO DE TORREVIEJA y nos respondió lo siguiente:

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, recibíéndose 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 solicitud 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 Torreveja.

Ante esta respuesta, solicitamos un nuevo informe al Ayuntamiento de Torreveja 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 Torreveija 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.

Recabada esta información, remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2504653, de 27/04/2026](#) y 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.

Sin embargo, agotado el plazo máximo para responder, ninguna de las dos administraciones implicadas remitió respuesta a esta institución. Esta actitud es considerada como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges, a tenor de lo dispuesto en el artículo 39.1 de la ley 2/2021, de 26 de marzo, que la regula.

La propia persona interesada, cansada de “batallar” contra las administraciones, solicitó el cierre de esta queja “ante la persistencia de situación de sinhogarismo y agravamiento de la situación sanitaria”. Una vez más, el ciudadano se ha visto desamparado y desprotegido por la administración, que se ha mostrado incapaz de ofrecerle una solución accesible para salvaguardar mínimamente su bienestar, cuidar de su salud y protegerle.

Llegados a este punto se hace evidente que desde el Ayuntamiento de Torreveija y 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 27/04/2026. 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.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana