

"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

Queixa 2550011

Queixa d'ofici núm. 11-2025

Matèria Procediments administratius

Assumpte Gestió de la cita prèvia en l'Entitat Valenciana de Vivenda i Sòl

Queja 2550011

Queja de oficio núm. 11-2025

Materia Procedimientos administrativos

Asunto Gestión de la cita previa en la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo

RESOLUCIÓ D'INICI D'INVESTIGACIÓ

El 26 d'octubre de 2012, el Consell de Ministres va acordar la creació de la Comissió per a la Reforma de les Administracions Públiques amb el mandat de realitzar un estudi integral dirigit a modernitzar el sector públic espanyol, dotar-lo d'una major eficàcia i simplificar els procediments a través dels quals els ciutadans es relacionen amb l'Administració.

Dins d'este procés de reforma de les administracions públiques es van dictar dos lleis: una, la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, reguladora del procediment administratiu, que integraria les normes que regixen la relació dels ciutadans amb les administracions, i una altra, la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, comprensiva del règim jurídic de les administracions públiques, on s'inclourien les disposicions que disciplinen el sector públic institucional.

La Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic comença establint, en les disposicions generals, els principis d'actuació i de funcionament del sector públic espanyol. Així, en l'article 3.1, en primer lloc, arplega el que es disposa en l'article 103.1 de la Constitució respecte a l'actuació de les administracions públiques per a, tot seguit, enumerar una sèrie de principis que han de ser respectats, entre els quals estan el servici efectiu als ciutadans, i la simplicitat, claredat i proximitat als ciutadans.

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques materialitza eixos principis d'actuació en el procediment administratiu constituït per una sèrie de vies formals que han de garantir l'equilibri entre l'eficàcia de l'actuació administrativa i la protecció dels drets dels ciutadans. L'article 13 recull els drets de les persones en les seues relacions amb les administracions públiques i, en la lletra e), arplega el dret de les persones a ser tractades amb respecte i deferència per les autoritats i empleats públics, que hauran de facilitar-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions.

RESOLUCIÓN DE INICIO DE INVESTIGACIÓN

El 26 de octubre de 2012, el Consejo de Ministros acordó la creación de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas con el mandato de realizar un estudio integral dirigido a modernizar el sector público español, dotarlo de una mayor eficacia y simplificar los procedimientos a través de los cuales los ciudadanos se relacionan con la Administración.

Dentro de este proceso de reforma de las Administraciones Públicas se dictaron dos leyes: una, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, reguladora del procedimiento administrativo, que integraría las normas que rigen la relación de los ciudadanos con las Administraciones, y otra, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, comprensiva del régimen jurídico de las Administraciones Públicas, donde se incluirían las disposiciones que disciplinan el sector público institucional.

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del Sector Público comienza estableciendo, en sus disposiciones generales, los principios de actuación y de funcionamiento del sector público español. Así, en su artículo 3.1, en primer lugar, recoge lo dispuesto en el artículo 103.1 de la Constitución respecto a la actuación de las Administraciones públicas para, a continuación, enumerar una serie de principios que deben ser respetados entre los que se encuentran el servicio efectivo a los ciudadanos, y la simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas materializa esos principios de actuación en el procedimiento administrativo constituido por una serie de cauces formales que han de garantizar el equilibrio entre la eficacia de la actuación administrativa y la protección de los derechos de los ciudadanos. El artículo 13 recoge los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas recogiendo en la letra e) el derecho de las personas a ser tratadas con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

El preàmbul del Decret 30/2025, de 25 de febrer, del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat arplega que «L'atenció a la ciutadania és el punt de contacte entre l'Administració i la ciutadania, el primer nivell a què es dirigixen els ciutadans i ciutadanes quan desitgen acudir a l'Administració i el moment en què interactua directament amb esta. Per això, la percepció de la qualitat de l'atenció rebuda determina en gran manera la imatge i reputació social de les administracions i els nivells de confiança de la ciutadania en estes».

Este decret, en l'article 43, estableix que, per a la planificació, l'avanç i la millora contínua del sistema d'atenció a la ciutadania, la Conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania aprovarà plans plurianuals que inclouran el diagnòstic i les línies d'actuació i projectes que cal dur a terme.

En compliment d'eixe mandat s'ha aprovat el Pla d'atenció a la ciutadania 2025-2027, que té com una de les seues línies d'actuació «millors i més accessibles canals d'atenció i informació» i on s'aborden els projectes dirigits a millorar els canals d'atenció, tant presencials com telefònics i digitals, ja que s'ha detectat en les consultes realitzades a la nostra ciutadania la petició d'ajuda per a pal·liar la bretxa digital i s'ha insistit en la necessitat de tindre una atenció presencial tan pròxima com diga possible als seus llocs de residència.

Per a la gestió d'esta atenció presencial s'ha generalitzat en les administracions l'ús de la cita prèvia, que dificulta la sensació de proximitat de l'Administració que tots estos instruments normatius defenen i estableixen com a principi d'actuació.

El Síndic de Greuges, ja en el seu *Informe anual a les Corts Valencianes* de l'any 2022, arplegava que «El manteniment de la cita prèvia una vegada passades les restriccions de la pandèmia infringeix drets reconeguts a la ciutadania per la llei de procediment administratiu comú de les administracions públiques o per la llei de règim jurídic del sector públic, que obliga a respectar els principis de proximitat i servei efectiu, ja assenyalats. És el resultat d'una inèrcia que mostra la rigidesa i falta d'avaluació dels procediments, i que respon a mecanismes d'autoprotecció de les administracions, contraris a l'eficàcia en la provisió de béns i serveis. [...]

Una de les conseqüències de la pandèmia ha sigut la implantació, sovint general i indiscriminada, de la cita prèvia com a requisit per a ser atés de manera presencial

El preàmbulo del Decreto 30/2025, de 25 de febrero, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat recoge que «La atención a la ciudadanía es el punto de contacto entre la Administración y la ciudadanía, el primer nivel al que se dirigen los ciudadanos y ciudadanas cuando desean acudir a la Administración y el momento en que interactúa directamente con ella. Por ello, la percepción de la calidad de la atención recibida determina en gran medida la imagen y reputación social de las administraciones y los niveles de confianza de la ciudadanía en ellas».

Este decreto, en su artículo 43, establece que, para la planificación, el avance y la mejora continua del sistema de atención a la ciudadanía, la Conselleria competente en materia de atención a la ciudadanía aprobará planes plurianuales que incluirán el diagnóstico y las líneas de actuación y proyectos a llevar a cabo.

En cumplimiento de ese mandato se ha aprobado el Plan de atención a la ciudadanía 2025-2027, que tiene como una de sus líneas de actuación «mejores y más accesibles canales de atención e información» donde se abordan los proyectos dirigidos a mejorar los canales de atención, tanto presenciales como telefónicos y digitales, al haber detectado en las consultas realizadas a nuestra ciudadanía la petición de ayuda para paliar la brecha digital, insistiendo en la necesidad de contar con una atención presencial lo más próxima posible a sus lugares de residencia.

Para la gestión de esta atención presencial se ha generalizado en las Administraciones el uso de la cita previa, que dificulta la sensación de proximidad de la Administración que todos estos instrumentos normativos defienden y establecen como principio de actuación.

El Síndic de Greuges, ya en su *Informe anual a las Corts Valencianes* del año 2022, recogía que «El mantenimiento de la cita previa, pasadas las restricciones de la pandemia, infringe derechos reconocidos a la ciudadanía por la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o por la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público, que obliga a respetar los principios de proximidad y servicio efectivo, ya señalados. Es el resultado de una inercia que muestra la rigidez y la falta de evaluación de los procedimientos y que responde a mecanismos de autoprotección de las Administraciones, contrarios a la eficacia en la provisión de bienes y servicios. [...]

Una de las consecuencias de la pandemia ha sido la implantación, en muchas ocasiones general e indiscriminada, de la cita previa como requisito para ser

per l'Administració. S'han aprofitat les limitacions a la mobilitat i l'aforament derivades d'aquella per a implantar aquesta solució. I no ja per a rebre, per exemple, una atenció personalitzada i específica (com podria ser informació sobre una qüestió que pugua requerir prèvia preparació), sinó fins i tot per a tràmits tan habituals i simples com la presentació de documents davant el registre de les administracions. Des del Síndic creiem que la proximitat i el servei efectiu a la ciutadania no permeten alçar nous murs entre les persones i aquelles».

Són moltes les queixes que s'han tramitat sobre l'exigència de cita prèvia per a l'atenció al ciutadà en les resolucions de les quals el Síndic de Greuges ha recomanat que s'atenga les persones que es dirigisquen a les oficines d'atenció i registre sense limitació ni subjecció a l'obtenció de cita prèvia i, a estos efectes, que es donen les ordres oportunes per a assegurar l'atenció presencial dels ciutadans dins dels paràmetres de normalitat que estos requereixen.

Hem tingut coneixement que en l'Entitat Valenciana de Vivenda i Sòl (EVHA) l'activitat de la qual té com a propòsit reforçar la funció social de la vivenda, promovent i gestionant vivendes públiques i participant en processos urbanístics i de remodelació d'aquells barris amb majors necessitats, té establert el sistema de cita prèvia per a l'atenció a la ciutadania i que, a més, la seua gestió implica verdaderes dificultats.

L'article 72.Tres de la Llei 16/2003, de 17 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat Valenciana, i l'article 1.4 del Decret 49/2020, de 17 d'abril, del Consell, d'aprovació del Reglament Orgànic i Funcional de l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl (EVHA) arpleguen en els mateixos termes que: l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl es registrarà pel dret privat, **excepte en la formació de la voluntat dels seus òrgans, en l'exercici de les potestats administratives que se li atribuisquen, per a les quals quedarà subjecte al que es disposa en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú** i, en els aspectes específicament regulats per a estes, en la Llei 1/2015, de 6 de febrer, de la Generalitat, d'hisenda pública, del sector públic instrumental i de subvencions, en el seu reglament d'organització i funcionament, i en la legislació pressupostària.

En la pàgina web de l'EVHA apareix l'enllaç Cita Prèvia per a obtenir cita prèvia en relació amb dos apartats:

atendido de modo presencial por la Administración. Se han aprovechado las limitaciones a la movilidad y aforo derivadas de aquella, para implantar esta solución. Y no ya para recibir, por ejemplo, una atención personalizada y específica (como pudiera ser información sobre una cuestión que pueda requerir previa preparación), sino incluso para trámites tan habituales y simples como la presentación de documentos ante el registro de las Administraciones. Desde el Síndic estimamos que la proximidad y el servicio efectivo a la ciudadanía no permiten levantar nuevos muros entre las personas y aquellas».

Son muchas las quejas que se han tramitado en cuanto a la exigencia de cita previa para la atención al ciudadano en cuyas resoluciones el Síndic de Greuges ha recomendado que 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 se den las órdenes oportunas para asegurar la atención presencial de los ciudadanos dentro de los parámetros de normalidad que estos requieren.

Hemos tenido conocimiento de que 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, tiene establecido el sistema de cita previa para la atención a la ciudadanía y que, además, la gestión de esta implica verdaderas dificultades.

El artículo 72.Tres de la Ley 16/2003, de 17 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financera, y de organización de la Generalitat Valenciana, y el artículo 1.4 del Decreto 49/2020, de 17 de abril, del Consell, de aprobación del Reglamento Orgánico y Funcional de la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVHA) recogen en los mismos términos que: la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo se registrarà por el derecho privado, **excepto en la formación de la voluntad de sus órganos, en el ejercicio de las potestades administrativas que se le atribuyan, para las que quedará sujeto a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común** y, en los aspectos específicament regulados para las mismas, en la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de la Generalitat, de hacienda pública, del sector público instrumental y de subvenciones, en su reglamento de organización y funcionamiento, y en la legislación presupuestaria.

En la página web de la EVHA aparece el enlace Cita Prèvia para obtener cita previa en relación con dos apartados:

- Sol·licitud de vivenda
- Usuari vivenda social

En eixe moment ens trobem amb diverses situacions:

1- Com a oficines per a poder sol·licitar la cita prèvia només hi apareixen com a opció l'oficina d'Alacant, situada en el carrer Girona, i l'Oficina de València, situada en l'avinguda de la Plata. No obstant això, en la web consten quatre seus: una altra a València, situada en el carrer Vinatea, horari d'atenció al públic de 9.00 a 14.00 hores i on no consta la possibilitat de demanar cita prèvia; i la seu de Castelló, situada en l'avinguda Germans Bou i en què en la web apareix un avís que indica:

«Debido a la reorganización de diversos servicios de la Generalitat y hasta conocer la nueva ubicación de los mismos, a partir del 17 de marzo de 2025, la atención al público presencial de la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVha) queda suspendida.

Mientras tanto, les atenderemos en la dirección de correo electrónico: vivienda@evha.es.

Rogamos disculpen las molestias».

2- Quan es demana cita prèvia es mostra un missatge que és diferent en cada una de les dos oficines en què es pot sol·licitar:

Per a l'oficina d'Alacant:

- Per a sol·licitud de vivenda el missatge és el següent: «Les cites s'obrin els dies 1 i 15 de cada mes. O el primer dia laboral següent, si coincideix amb cap de setmana o festiu».

- Com a usuari de vivenda social es pot demanar cita fins al dia 14 del mes següent (el dia 13 d'octubre ja estan habilitades les cites del 4 al 14 de novembre).

Per a l'oficina de València:

- Per a sol·licitud de vivenda el missatge és el següent: «Les cites s'obrin el dia 20 de cada mes. O el primer dia laboral següent, si coincideix amb cap de setmana o festiu».

- Com a usuari de vivenda social ix el mateix missatge "Les cites s'obrin el dia 20 de cada mes. O el primer dia laboral següent, si coincideix amb cap de setmana o festiu."

3- En la pàgina web de l'Entitat, en els tràmits per a residents, hi ha un apartat de PUNTS D'ATENCIÓ PRESENCIAL dividits entre diferents municipis de les tres províncies. En la província d'Alacant, n'hi ha 14; 5 en la província de Castelló, i 27 en la província de València. Estos punts no existixen per als sol·licitants de vivenda,

- Solicitud de vivienda
- Usuario vivienda social

En ese momento nos encontramos con varias situaciones:

1- Como oficinas para poder solicitar la cita previa únicamente aparecen como opción la oficina de Alicante situada en la calle Gerona y la Oficina de Valencia situada en la avenida de la Plata. Sin embargo, en la web constan cuatro sedes: otra en Valencia, situada en la calle Vinatea cuya atención al público aparece de 9.00 a 14.00 horas y donde no consta la posibilidad de pedir cita previa, y la sede de Castellón sita en la avenida Hermanos Bou en la que en la web aparece un aviso que indica:

«Debido a la reorganización de diversos servicios de la Generalitat y hasta conocer la nueva ubicación de los mismos, a partir del 17 de marzo de 2025, la atención al público presencial de la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVha) queda suspendida.

Mientras tanto, les atenderemos en la dirección de correo electrónico: vivienda@evha.es.

Rogamos disculpen las molestias».

2- Al pedir cita previa se muestra un mensaje que es diferente en cada una de las dos oficinas en las que se puede solicitar:

Para la oficina de Alicante:

- Para solicitud de vivienda el mensaje es el siguiente: «Las citas se abren los días 1 y 15 de cada mes. O el primer día laboral siguiente; si coincide con fin de semana o festivo».

- Como usuario de vivienda social se puede pedir cita hasta el día 14 del mes siguiente (el día 13 de octubre ya están habilitadas las citas del 4 al 14 de noviembre).

Para la oficina de Valencia:

- Para solicitud de vivienda el mensaje es el siguiente: «Las citas se abren el día 20 de cada mes. O el primer día laboral siguiente, si coincide con fin de semana o festivo».

- Como usuario de vivienda social sale el mismo mensaje "Las citas se abren el día 20 de cada mes. O el primer día laboral siguiente, si coincide con fin de semana o festivo."

3- En la página web de la Entidad, en los trámites para residentes, hay un apartado de PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL divididos entre distintos municipios de las tres provincias existiendo 14 en la provincia de Alicante, 5 en la provincia de Castellón y 27 en la provincia de Valencia. Estos puntos no existen para los solicitantes de vivienda, en este caso la web remite a las oficinas XALOC

en este cas la web remet a les oficines XALOC per a la inscripció o a la cita prèvia per a realitzar-la en l'EVHA.

El dret a la vivenda constituïx en la nostra comunitat autònoma un autèntic dret subjectiu de la ciutadania valenciana, i no tan sols un objectiu programàtic de la política social i econòmica (article 47 de la Constitució Espanyola) determinat pels articles 2, 6 i 7 de la Llei 2/2017, de 3 de febrer, per la funció social de la vivenda, i l'article 3 del Decret Llei 3/2023, de 17 de febrer, del Consell.

De conformitat amb l'article 1 de la Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Síndic de Greuges es configura, d'acord amb l'Estatut d'Autonomia, com a alt comissionat de les Corts Valencianes designat per estes per a vetlar per la defensa dels drets i les llibertats reconeguts en el títol I de la Constitució Espanyola, en el títol II de l'Estatut d'Autonomia, així com per les normes de desenvolupament corresponent i els instruments internacionals de protecció dels drets humans i en la Carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana.

El Síndic de Greuges, en l'exercici de les seues competències, podrà iniciar investigacions d'ofici mitjançant resolució motivada en la qual s'expressen els drets o les llibertats que puguen haver sigut presumptament vulnerats. En conseqüència, s'acorda l'obertura d'una investigació d'ofici d'acord amb el que es preveu en l'article 23 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges.

Per consegüent, esta institució ha decidit obrir la queixa d'ofici núm. 255011 amb la finalitat d'investigar i supervisar els fets descrits.

Atés tot el que s'ha exposat, sol·licitem que, en el termini d'un mes, l'ENTITAT VALENCIANA DE VIVENDA I SÒL ens remeta un informe detallat i raonat sobre els fets que motiven l'obertura de la present queixa d'ofici, juntament amb la valoració de la possible afectació dels drets invocats.

En particular, haurà d'informar sobre els aspectes següents:

1. Justificació del sistema de cita prèvia i determinació dels tràmits per als quals és necessària.
2. Canals per a accedir a la cita prèvia.
3. Motius de restricció en l'accés al tràmit de cita prèvia i raó per la qual no té caràcter permanent, exemples:

para la inscripción o a la cita previa para realizarla en la EVHA.

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) determinado por los artículos 2, 6 y 7 de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la Función Social de la Vivienda, y el artículo 3 del Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell.

De conformidad con el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Síndic de Greuges se configura, de acuerdo con el Estatuto de Autonomía, como alto comisionado de las Corts Valencianes designado por estas para velar por la defensa de los derechos y las libertades reconocidos en el título I de la Constitución española, en el título II del Estatuto de Autonomía, así como por las normas de desarrollo correspondiente y los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos y en la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana.

El Síndic de Greuges, en el ejercicio de sus competencias, podrá iniciar investigaciones de oficio mediante resolución motivada en la que se expresen los derechos o libertades que puedan haber sido presuntamente vulnerados. Actuando en consecuencia, se acuerda la apertura de una investigación de oficio a tenor de lo previsto en el artículo 23 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges.

Por consiguiente, esta institución ha decidido abrir la queja de oficio nº 255011 con el fin de investigar y supervisar los hechos descritos.

Atendiendo a todo lo anterior, solicitamos que, en el plazo de un mes, la ENTIDAD VALENCIANA DE VIVIENDA Y SUELO nos remita un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivan la apertura de la presente queja de oficio, junto con la valoración de la posible afectación de los derechos invocados.

En particular, deberá informar sobre los siguientes extremos:

1. Justificación del sistema de cita previa y determinación de los trámites para los que es necesaria.
2. Canales para acceder a la cita previa.
3. Motivos de restricción en el acceso al trámite de cita previa y de que la misma no tenga carácter permanente, ejemplos:

En el cas concret de l'oficina de Castelló, que té suspesa l'atenció presencial des de març: Hi ha previsió de reactivar l'atenció presencial? En quin termini? Hi ha uns altres servicis que pels motius esgrimits de reorganització hagen suspés també l'atenció presencial?

Quant a l'oficina de València, situada en el carrer Vinatea, que atén el públic de 9.00 a 14.00 hores i no hi ha, per tant, la possibilitat de cita prèvia: Realitza una atenció al públic presencial sense necessitat de cita prèvia?

4. Motius de la diferent manera de gestionar la cita prèvia en les diverses seus de l'Entitat Valenciana de Vivenda i Sòl (EVHA).

5. Demanda real quantificada dels usuaris en relació amb cada una de les opcions: sol·licitud de vivenda i/o usuaris de vivenda social.

6. Criteris utilitzats per a la determinació de la quantitat de cites necessàries per a les sol·licituds de vivenda i/o per als usuaris de vivenda social.

7. En el moment d'accedir a la sol·licitud de cita prèvia: Quina demora es produïx fins a obtindre-la?

8. Recursos humans disponibles per a l'atenció al públic i si la realitzen de manera exclusiva o exercixen unes altres funcions.

9. Respecte als punts d'atenció presencial: Quines funcions tenen? Es pot fer qualsevol tràmit sense necessitat de cita prèvia? Estan limitats únicament a l'atenció dels usuaris de vivenda social? Són oficines diferents de les oficines XALOC?

10. Grau i formes de col·laboració amb els Servicis Socials de la Generalitat així com amb els servicis socials i entitats de vivenda que pugua haver-hi en les administracions locals.

El termini d'un mes concedit per a l'emissió de l'informe sol·licitat podrà ser ampliat en un altre mes adicional pel Síndic de Greuges, amb caràcter excepcional i a instàncies de l'Administració, «quan en un determinat supòsit concórreguen circumstàncies justificades que així ho aconsellen» (article 31 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges). En tot cas, caldrà sol·licitar esta ampliació abans que finalitze el termini concedit inicialment, i el Síndic resoldrà allò que resulte procedent.

Si l'informe sol·licitat no s'emet dins del termini concedit, es prosseguirà amb la investigació i, d'acord amb l'art. 39.1.a de la Llei 2/2021, del Síndic, es considerarà que hi

En el caso concreto de la oficina de Castellón, que tiene suspendida la atención presencial desde marzo: ¿Existe previsión de reactivar la atención presencial? ¿En qué plazo? ¿Existen otros servicios que por los motivos esgrimidos de reorganización hayan suspendido también la atención presencial?

Respecto a la oficina de Valencia, sita en la Calle Vinatea, que atiende al público de 9.00 a 14.00 horas y no existe la posibilidad de cita previa por tanto ¿realiza una atención al público presencial sin necesidad de cita previa?

4. Motivos del diferente modo de gestión de la cita previa en las distintas sedes de la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVHA).

5. Demanda real cuantificada de los usuarios en relación con cada una de las opciones: solicitud de vivienda y/o usuarios de vivienda social.

6. Criterios utilizados para la determinación del número de citas necesario para las solicitudes de vivienda y/o para los usuarios de vivienda social.

7. En el momento de acceder a la solicitud de cita previa ¿Qué demora se produce hasta obtenerla?

8. Recursos humanos disponibles para la atención al público y si la realizan de manera exclusiva o desempeñan otras funciones.

9. Respecto a los puntos de atención presencial ¿Qué funciones tienen? ¿Se puede realizar cualquier trámite sin necesidad de cita previa? ¿Están limitados únicamente a la atención de los usuarios de vivienda social? ¿son oficinas distintas a las oficinas XALOC?

10. Grado y formas de colaboración con los Servicios Sociales de la Generalitat así como con los servicios sociales y entidades de vivienda que pueda existir en las administraciones locales.

El plazo de un mes concedido para la emisión del citado informe podrá ser ampliado por otro más por el Síndic de Greuges, con carácter excepcional y a instancia de la Administración local, «cuando concurren circunstancias justificadas que así lo aconsejen en un determinado supuesto» (artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges). En todo caso, esta ampliación deberá solicitarse antes de que finalice el plazo inicialmente concedido, y el Síndic resolverá lo que resulte procedente.

Si el informe requerido no se emite dentro del plazo concedido, se proseguirá con la investigación y, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021, del Síndic, se considerará

ha falta de col·laboració. A més, independentment que es puga adoptar qualsevol de les mesures establides en l'apartat 3 d'este mateix precepte, es farà constar esta circumstància en la resolució final, com a incompliment del seu deure de col·laboració (art. 39.4).

que existe falta de colaboración y, con independencia de que se pueda adoptar cualquiera de las medidas establecidas en el apartado 3 de este mismo precepto, se hará constar dicha circunstancia en la resolución final como incumplimiento de su deber de colaboración (art. 39.4).

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana