

"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** 2600061  
**Materia** Vivienda  
**Asunto** Demanda vivienda pública

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 07/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600061. La persona interesada presentaba una queja por la demora en la que estaba incurriendo la administración autonómica a la hora de resolver su solicitud de concesión de una vivienda pública (número de registro GVRTE/2024/519292) y adjudicarle el uso de un alojamiento o de un mecanismo alternativo, en el caso de no contar con una vivienda que otorgar, para satisfacer el derecho al disfrute de una vivienda digna que le corresponde.

La presente queja era reiteración de una anterior identificada con el núm. 2502256 cuyo procedimiento finalizó por [Resolución de cierre de 15/09/2025](#).

Por ello, el 12/03/2026 solicitamos a la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Transcurrido el plazo concedido, no se ha recibido el informe requerido a la Conselleria, ni consta que esta haya solicitado la ampliación del plazo para emitirlo, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la persona autora de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de estos y de la pasividad de la administración autonómica a la hora tanto de resolver de manera expresa la solicitud de adjudicación de vivienda de la persona interesada, como de ofrecerle un recurso concreto con el que satisfacer el derecho al disfrute de una vivienda digna del que la ciudadana es titular.

### 2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente se inició por la posibilidad de que se hubiera vulnerado el derecho de la persona interesada a que las administraciones públicas traten los asuntos que les 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).

Como se ha señalado con anterioridad, ninguna información ha aportado la Conselleria Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas por esta cuando señala que no ha obtenido, a pesar del tiempo transcurrido desde la fecha en la que solicitó su inscripción en el Registro de Demanda de Vivienda, ni una resolución expresa de la petición formulada ni la asignación de un recurso concreto con el que ver satisfecho el derecho al disfrute de una vivienda digna del que, como ciudadana valenciana, es titular.

La persona interesada solicita un cambio de vivienda por motivos de salud y así del formulario de inscripción/modificación como demandante de vivienda se desprende la necesidad de una vivienda adaptada a las necesidades de una persona con movilidad reducida y con limitación sensorial que requiere de un bajo o ascensor para acceder a su vivienda.

La Constitución Española consagra el derecho a la vivienda en el artículo 47 y ello conlleva no sólo el disfrute de una vivienda, sino que la misma ha de ser **digna y adecuada**, debiendo los poderes públicos promover las condiciones necesarias y establecer las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho.

El Tribunal Constitucional en [Sentencia 37/2022, de 10 de marzo de 2022. Recurso de inconstitucionalidad 6289-2020](#) recordó el alcance del este derecho:

(...) la vivienda, cuya protección se configura como un principio rector de la política social y económica en el artículo 47 CE, constituye, especialmente en el caso de la vivienda habitacional, el soporte y marco imprescindible para el ejercicio de varios derechos fundamentales estrechamente vinculados con la dignidad de la persona y el libre desarrollo de la personalidad (art. 10.1 CE). Entre ellos se encuentran señaladamente los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1 CE) y a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2 CE); derechos estos que son equiparables a los reconocidos en el artículo 7 de la Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea y en el artículo 8 del Convenio europeo de derechos humanos (STC 119/2001, de 24 de mayo, FJ 6), con los efectos interpretativos que de ello derivan ex artículo 10.2 CE (por todas, STC 36/1984, de 14 de marzo, FJ 3). La conexión entre vivienda y vida privada y familiar ha sido puesta de manifiesto, por lo demás, tanto por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (STJUE de 10 de septiembre de 2014, asunto C-34/13, Monika Kušionová c. Smart Capital, a.s., § 65) como por el Tribunal Europeo Derechos Humanos (por todas, STEDH de 24 de abril de 2012, Yordanova y otros c. Bulgaria, § 102 a 105).

Y en la [Sentencia 79/2024, de 21 de mayo de 2024. Recurso de inconstitucionalidad 5491-2023](#), el Tribunal Constitucional reconoce que el art. 47 de la Constitución incluye un **auténtico derecho a la vivienda**, señalando en el FJ 3B de la misma que:

Los compromisos internacionales de España en materia de derechos humanos refrendan la existencia de un derecho a la vivienda, reconocido también en varios estatutos de autonomía y cuya efectividad es precisamente lo que se encomienda a todos los poderes públicos en el art. 47 CE.

En este sentido el artículo 16 de la [Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana](#) establece:

La Generalitat **garantizará el derecho de acceso a una vivienda digna** de los ciudadanos valencianos. Por ley se regularán las ayudas para promover este derecho, especialmente en favor de los jóvenes, personas sin medios, mujeres maltratadas, **personas afectadas por discapacidad** y aquellas otras en las que estén justificadas las ayudas

A lo que cabe añadir que el artículo 10 señala que la actuación de la Generalitat se centrará primordialmente en la defensa y promoción de los derechos sociales, en especial la no discriminación y derechos de las personas con discapacidad y sus familias a la igualdad de

oportunidades, a la integración y a la accesibilidad universal en cualquier ámbito, teniendo la competencia exclusiva en materia de instituciones públicas de protección y ayuda de personas con discapacidad, según establece el artículo 49.1.27.

La [Ley 2/2017, de 3 de febrero, de la Generalitat, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana](#) en el 2.2 dispone:

**Las administraciones públicas garantizarán la efectiva satisfacción del derecho a una vivienda asequible, digna y adecuada** a aquellas unidades de convivencia que, por sus ingresos u otras circunstancias, no pueden acceder a ella en condiciones de mercado. Se entenderá que se encuentran en esta situación las unidades de convivencia que cumplan los siguientes requisitos:

(...)

Dentro de cada grupo, **la prioridad** vendrá determinada por el mayor número de las siguientes condiciones particulares de la unidad de convivencia:

Dentro de cada grupo se tendrá en cuenta:

- La discapacidad de algún miembro

El [Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell, por el que se adoptan medidas urgentes parahacer frente a las situaciones de vulnerabilidad y emergencia residencial en la Comunitat Valenciana agravadas por la guerra de Ucrania, y para evitar abusos en el ámbito inmobiliario](#) regula:

### **Artículo 3. Garantía del derecho a la vivienda**

1. El disfrute de una vivienda asequible, digna y adecuada, en condiciones igualdad, y no discriminación se configura como un **derecho subjetivo**, en los términos del artículo 2 de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana.

2. Las administraciones públicas locales y la administración autonómica por sí o en régimen de colaboración público-privada, en los términos del presente decreto ley y de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana, proveerán de una solución residencial digna, adecuada, asequible y con vocación de permanencia a las unidades de convivencia en situación de vulnerabilidad residencial, en situación de emergencia residencial ya sea en régimen de propiedad, de alquiler, de cesión de uso o de cualquier otra fórmula legal de tenencia.

**Existe, pues, un auténtico derecho a la vivienda, exigible judicialmente**, a lo que cabe añadir que las normas referidas son claras y terminantes a la hora de definir el derecho que se reconoce y señalar que el **derecho a la vivienda** lo es a una vivienda **“digna y adecuada.”**

En concreto la [Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda](#), especifica respecto a las situaciones de especial vulnerabilidad que:

Las políticas en materia de vivienda tendrán especialmente en cuenta a las personas, familias y unidades de convivencia que viven en asentamientos y barrios altamente vulnerables y segregados, ya sea tanto en entornos urbanos como en zonas rurales, a las personas sin hogar, a las personas con discapacidad, a los menores en riesgo de pobreza

o exclusión social, a los menores tutelados que dejen de serlo y a cualesquiera otras personas vulnerables que se definan en el momento de la actuación

El análisis de las normas y jurisprudencia expuestas permiten afirmar que la **resolución de la solicitud formulada por la persona interesada resulta una cuestión prioritaria y urgente.**

No disponemos del informe de la administración autonómica que permita conocer más datos en cuanto la Conselleria ha incumplido su deber de colaborar con el Síndic de Greuges, pero tal y como esta institución viene recordando en las distintas resoluciones emitidas en materia de adjudicación de viviendas públicas y gestión del Registro de Demanda, una vez solicitada la adjudicación de una 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, cumpliendo con las condiciones que determinan la **prioridad del acceso a una vivienda adecuada**, una vez presentada su petición de adjudicación, tiene 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.

En este sentido y como han expresado las defensorías del pueblo, «la buena administración debe ser considerada una condición de efectividad del Estado de derecho y de la plena vigencia del derecho de defensa de los propios derechos (artículos 1 y 24 CE), en orden a convertir en real y efectivo el disfrute de los derechos y las garantías que el ordenamiento jurídico reconoce a las personas».

La buena administración debe definirse, por ello, como «la específica obligación que se impone a las Administraciones Públicas, y a las personas que las componen y prestan sus servicios en ella, de extremar al máximo la diligencia en el ejercicio de sus competencias» ([Documento de conclusiones Técnicas del Taller Preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Coordinación de las Defensorías del Pueblo](#))

Así, las defensorías del pueblo elaboraron en su reunión de Vitoria, celebrada en el mes de octubre de 2024, un decálogo en el que expusieron, entre otras, las siguientes conclusiones:

-La buena administración exige situar a la ciudadanía en el centro de las actuaciones de las administraciones públicas, garantizando un trato justo y equitativo en todas sus interacciones.

Las y los servidores públicos, en el ejercicio de potestades y funciones públicas, deben actuar con empatía y sensibilidad social, de manera proactiva, poniéndose en el lugar de las personas intervinientes en cada caso facilitando el ejercicio de sus derechos.

-La buena administración exige también que todas las actuaciones administrativas se realicen con la diligencia debida, evitando disfunciones, y utilizando los recursos de manera óptima para lograr los resultados deseados.

-La buena administración exige una actitud proactiva para garantizar la plena efectividad de los derechos reconocidos constitucional y legalmente.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto: el derecho a una respuesta motivada de su solicitud en ejercicio del derecho prioritario a una vivienda accesible en el marco del derecho a una buena administración.

### **Conducta de la administración**

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

La Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 12/03/2026, incumplándose el plazo legal establecido (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

### **3 Consideraciones a la Administración**

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE VIVIENDA, EMPLEO, JUVENTUD E IGUALDAD.**

- 1. RECORDAMOS LOS DEBERES LEGALES** que impone a la Conselleria con competencias en materia de vivienda 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.
- 2. 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 en el marco del derecho a una buena administración, dictar sin más demora una resolución expresa de la solicitud, teniendo en cuenta, a estos efectos, de manera especial y primordial, la presencia de una persona con discapacidad en la unidad familiar.

- 3. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana