

"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 2600087
Materia Vivienda
Asunto Demora en el abono de ayuda a la vivienda

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 08/01/2026, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad a la hora de proceder al abono de las cantidades correspondientes a una ayuda a la vivienda, de la que es beneficiaria.

1.2. El 14/01/2026, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «el estado de tramitación del expediente de ayudas de referencia, con expresión de los actos y/o resoluciones que se hayan dictado en el seno del mismo. En el caso de que, como indica la persona interesada, no se haya procedido al abono efectivo de la totalidad de las cantidades que le fueron reconocidas, nos indicará los motivos que lo han determinado y las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y lograr su pronto pago».

1.3. En fecha 27/01/2026 tuvo entrada en el registro de esta institución un escrito de la citada conselleria, solicitando la ampliación del plazo concedido para emitir el referido informe; ampliación que, por el plazo adicional de un mes, fue acordada por medio de resolución de fecha 28/01/2026.

1.3. El 18/02/2026 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

En relación con la reclamación presentada, se informa que, en la RESOLUCIÓN de 16 de agosto de 2024, de concesión de las ayudas convocadas mediante la Resolución de 13 de octubre de 2023, de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, por la cual se procede a la convocatoria para la concesión de ayudas del Programa de ayudas al alquiler de viviendas del Plan estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025, correspondientes al ejercicio 2023, se le conceden a la interesada la cantidad de 3.600 euros.

Revisado su expediente, se informa que se han emitido pagos por valor de 1.800 euros a la interesada, relativos a las mensualidades correctamente justificadas. Se informa que en su expediente aparecen los siguientes recibos aportados de forma telemática mediante su certificado electrónico.

- Enero 2023 a Noviembre 2023: 1650 euros pagados el 24-10-2024.
- Abril 2024, 150 euros pagados el 26-11-2024.
- Aporta Enero 2025, pero no se incluye dentro del período subvencionable en la ayuda.

Respecto a las cantidades no justificadas correctamente se va a iniciar el procedimiento de minoración de la ayuda concedida y de declaración de la pérdida del derecho al cobro. Una vez resuelto dicho expediente se le notificará conforme a los cauces legalmente establecidos y a los efectos oportunos

1.4. El 23/02/2026 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.5. El 23/02/2026 la persona interesada presentó alegaciones, reiterando su reclamación. En este sentido, indicó:

(...) deseo manifestar mi disconformidad con la afirmación de que existen cantidades no justificadas correctamente.

Quiero dejar constancia de que aporté todos los recibos del alquiler dentro del plazo establecido y a través del procedimiento telemático habilitado, incluyendo los justificantes bancarios correspondientes.

Por ello, considero que puede tratarse de un error administrativo o de revisión, ya que he cumplido con todos los requisitos de justificación exigidos en la convocatoria.

1.6. En fecha 18/03/2026 la persona interesada reiteró sus alegaciones, indicando que no había obtenido una solución al problema que motivó la apertura del expediente de queja.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera vulnerado el derecho de la persona interesada a que las administraciones públicas atiendan los asuntos que les afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó delimitado en la resolución de inicio de investigación, está integrado por la reclamación formulada por la persona interesada por la demora en recibir el abono de las cantidades correspondientes a una ayuda al alquiler de vivienda del ejercicio 2023, que le fueron reconocidas mediante resolución de 16 de agosto de 2024.

Según se deduce de los documentos que integran el expediente, dicha demora obedece, según expone la administración, a la incorrecta justificación de determinadas mensualidades por parte de la persona interesada. Dada esta circunstancia, la administración anuncia que procederá a dictar una resolución de «minoración de la ayuda concedida y de declaración de la pérdida del derecho al cobro».

La persona interesada discrepa de esta información y señala que sí procedió a la presentación de todos los justificantes de las mensualidades correspondientes al periodo subvencionado.

Así planteada la cuestión, debemos comenzar señalando que no constituye función de esta institución realizar una labor de control de si las mensualidades fueron o no debidamente justificadas por la persona interesada y si se ha perdido el derecho al cobro de esa parte de la ayuda o si, por el contrario, la administración debe proceder al pago; este es un asunto vinculado a la resolución de una cuestión de legalidad ordinaria, que excede de nuestras competencias como defensores de

los derechos constitucionales y/o estatutarios de la ciudadanía (artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges).

Por el contrario, de los hechos expuestos en el expediente apreciamos que la administración no ha procedido al pago de las cantidades inicialmente concedidas ni ha comunicado a la persona interesada, a través de una resolución dictada al efecto, cuáles son los motivos por los que no ha procedido al pago; motivos que, según expone, han determinado la pérdida a recibir dicho abono.

Con ello, **la persona interesada se encuentra en una evidente situación de indefensión**: ni recibe el pago ni se le informa de la decisión adoptada de minorar su ayuda y declarar que ya no tiene derecho al cobro de las mensualidades pendientes por no haber presentado debidamente los justificantes que eran pertinentes.

Esta falta de información le impide conocer por qué la administración pública ha alcanzado la conclusión de que no se han presentado los justificantes precisos (cuando ella afirma que sí lo hizo) y, lo más importante, le impide rebatir estos argumentos y las conclusiones a los que conducen, probando su versión de los hechos y la existencia de un eventual error de la administración.

En resumidas cuentas, la ciudadana está en desacuerdo con los argumentos de la administración, que conoce exclusivamente merced al informe remitido a esta institución, por lo que no puede rebatirlos y obtener una respuesta razonada.

En este sentido, debemos recordar que la **Ley Orgánica 5/2024, de 11 de noviembre, del Derecho de Defensa** (en adelante, LODD) ha destacado en su preámbulo que «el derecho a la defensa está íntimamente relacionado con el Estado de Derecho. Junto con la tutela judicial efectiva, constituye uno de los derechos básicos de protección de la ciudadanía».

Ello lleva a que el artículo 2 LODD prescriba que «el derecho de defensa comprende el conjunto de facultades y garantías, reconocidas en el ordenamiento jurídico, que permiten a todas las personas, físicas y jurídicas, proteger y hacer valer, con arreglo a un procedimiento previamente establecido, sus derechos, libertades e intereses legítimos en cualquier tipo de controversia ante los tribunales y administraciones públicas, incluidas las diligencias de investigación del Ministerio Fiscal, o en los medios adecuados de solución de controversias regulados en la normativa de aplicación».

Por su parte, el artículo 3 (Contenido del derecho de defensa) LODD determina que

El derecho de defensa incluye, en todo caso, el derecho (...) a que se dicte una resolución congruente y fundada en Derecho (...). El derecho de defensa incluye, también, las facultades precisas para conocer y oponerse a las pretensiones que se formulen de contrario (...) y al acceso a un proceso público con todas las garantías, sin que, en ningún caso, pueda producirse situación alguna de indefensión».

Debemos destacar que el apartado 7 de este artículo 3 LODD establece que «los principios establecidos en este artículo resultarán aplicables, con sus especificaciones propias, al derecho de defensa cuando se ejercite una acción, petición o controversia ante las administraciones públicas (...)».

Finalmente, tenemos en cuenta que el artículo 12 (Protección del derecho de defensa) LODD determina que «las personas tienen derecho a que las actuaciones procedimentales por parte de los poderes públicos, incluidas las que se realicen por medios electrónicos, se lleven a cabo con todas las garantías de su derecho de defensa, incluida la accesibilidad universal».

A mayor abundamiento, debemos tener en cuenta que estamos analizando, en el presente caso, una reclamación respecto de **una ayuda solicitada al amparo de una convocatoria del año 2023**; esto es, de hace casi tres años.

Por ello, debemos tener presente que el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que «todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

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

Tal y como ha expuesto el Tribunal Supremo en su sentencia 1667/2020, de 3 de diciembre, «el principio a la buena administración (...), merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación (...)». Asimismo, ha señalado que «la efectividad de dicho principio comporta una indudable carga obligacional para los órganos administrativos a los que se les impone la necesidad de someterse a las más exquisitas exigencias legales en sus decisiones, también en las de procedimiento (...) (sentencia de 3 de diciembre de 2020, rca. 8332/2019: ECLI:ES:TS:2020:4161).

Consecuencia de cuanto antecede es que debemos considerar que resulta absolutamente prioritario y urgente que, en el presente supuesto y si no lo hubiera hecho ya, la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad dicte la resolución que anuncia en su informe, de forma que la persona interesada pueda conocer **con precisión** los argumentos que le conducen a concluir la pérdida del derecho de cobro de las cantidades pendientes de pago y pueda recurrirlos en caso de discrepancia.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos a la **Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad** las siguientes consideraciones:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de tratar los asuntos que afecten a la persona interesada en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.
2. **RECOMENDAMOS**, en consecuencia, que proceda sin más demora (si no lo hubiere hecho ya) a dictar la resolución de minoración y declaración de pérdida del derecho de cobro respecto de las cantidades pendientes de pago de la ayuda de referencia, que se anuncia en su informe, explicando a la interesada de una manera expresa, clara y comprensible los

argumentos que conducen a las conclusiones alcanzadas, así como que proceda a su notificación, con expresión de las acciones de defensa que le cabe ejercer en caso de discrepancia.

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