

"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 2600119
Materia Vivienda
Asunto Falta de respuesta solicitud vivienda pública.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 09/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600119. La persona interesada presentaba una queja por la demora en la que estaba incurriendo la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad en resolver la solicitud de vivienda presentada ante la administración autonómica.

La persona autora de la queja exponía en su escrito:

Me dirijo a usted con el fin de solicitar su intervención y apoyo en un asunto de gran importancia para el bienestar de mi hijo, (...), quien presenta una discapacidad física, intelectual y cognitiva del 80% reconocida, que requiere del uso permanente de una silla de ruedas.

Actualmente residimos en una vivienda que NO ES NADA ACCESIBLE NI FUNCIONAL para sus necesidades. Las barreras arquitectónicas presentes — como: escaleras al entrar y salir de la finca o edificio, los pasillos estrechos dentro de la vivienda, baño no adaptado, imposibilidad de maniobra, etc. dificultan e impiden su movilidad diaria, comprometiendo no solo su seguridad y calidad de vida, sino también que esta situación se ha vuelto insostenible, afectando su bienestar físico y emocional, así como el de nuestra familia afectando también nuestra salud como cuidadores.

A pesar de haber solicitado vivienda adaptada a través de los canales oficiales presentando la documentación correspondiente desde que obtuvimos nuestra residencia en 2022 renovándose anualmente, no hemos recibido ninguna respuesta ni solución eficaz en un plazo razonable a la fecha.

Al escrito de queja adjuntaba solicitud de vivienda registrada el 24/09/2025 (GVRTE/2025/4482051) en la que se declaraba la necesidad de una vivienda que se ajustara a las necesidades de movilidad reducida de su hijo menor de edad.

El 30/01/2026, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad que remitiera al Síndic de Greuges un informe sobre este asunto.

El referido requerimiento fue notificado a la Conselleria el 02/02/2026 sin que, transcurrido el plazo establecido, haya aportado el informe o solicitado la ampliación del plazo para hacerlo, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la persona interesada, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la pasividad de la

administración autonómica a la hora de ofrecer una respuesta expresa, congruente y motivada a la petición realizada.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja tiene por objeto la vulneración del derecho de la persona interesada a que las administraciones públicas traten los asuntos que le afectan en un plazo razonable, primando el interés superior del menor, así como el derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada para una menor edad, con un grado de discapacidad del 80% y movilidad reducida, en el marco del derecho a una buena administración.

Como expusimos en la resolución de inicio de investigación, la solicitud de inscripción como demandante de vivienda es de fecha 24/09/2025, por lo que, a fecha de admisión de la presente queja, no había transcurrido el plazo máximo de 6 meses previsto por el artículo 6 de la [Ley 2/2017, de 3 de febrero, de la Generalitat, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana](#),

Sin embargo, la competencia del Síndic de Greuges en el asunto que nos ocupa, deriva del apartado 3 art. 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, que especifica que sus actuaciones deben atender especialmente la protección de los derechos de la infancia y de la adolescencia reconocidos por la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño y por la legislación sobre la infancia y la adolescencia y de quienes puedan encontrarse, de acuerdo con el artículo 19 de esta ley, en situación de riesgo de exclusión o de especial vulnerabilidad. A estos efectos, el Síndic de Greuges tiene la condición de defensor de los derechos de la infancia y de la adolescencia, sin detrimento de las funciones que correspondan al Ministerio Fiscal.

Es importante señalar que la persona que formula la queja expone que la vivienda en la que reside junto a su hijo con discapacidad reconocida del 80%, no es adecuada para las específicas necesidades que presenta, con movilidad reducida y necesaria utilización de silla de ruedas y ello le genera unos problemas importantes en su calidad de vida, entre ellos, desarrollar una vida digna y plena.

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

européo 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 del [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
- Hijos dependientes
- Tener algún menor a su cargo (...)

El [Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell, por el que se adoptan medidas urgentes para hacer 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

Así en cuanto al fondo del asunto que nos ocupa en el presente procedimiento de queja, no debemos olvidar la presencia en la unidad familiar que demanda la vivienda de un menor de edad y en este sentido a [Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil](#) recoge en su artículo segundo el principio de **primacía del interés superior de los menores sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir**.

Señalando en el apartado segundo que:

A efectos de la interpretación y aplicación en cada caso del interés superior del menor, se tendrán en cuenta los siguientes criterios generales, sin perjuicio de los establecidos en la legislación específica aplicable, así como de aquellos otros que puedan estimarse adecuados atendiendo a las circunstancias concretas del supuesto:

a) La protección del derecho a la vida, supervivencia y desarrollo del menor y la **satisfacción de sus necesidades básicas**, tanto materiales, físicas y educativas como emocionales y afectivas.

b) La consideración de los deseos, sentimientos y opiniones del menor, así como su derecho a participar progresivamente, en función de su edad, madurez, desarrollo y evolución personal, en el proceso de determinación de su interés superior.

La [Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia](#), establece como principios de actuación pública:

1. El derecho de todo niño, niña y adolescente a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que les conciernan, ya sea individual o colectivamente, tanto en el ámbito público como privado. En la aplicación de la presente ley y demás normas que les afecten, así como en las medidas que adopten sus familias, en cualquiera de sus manifestaciones, y las instituciones, públicas o privadas, primará su interés superior.
(...)
2. El diseño integral, para que se ocupen de todos los ámbitos vitales y sociales de la infancia y la adolescencia, y se ejecuten transversalmente por cada uno de los departamentos de las administraciones públicas

En este mismo sentido, continúa el artículo 4:

(...) la Generalitat, mediante los departamentos competentes por razón de la materia, debe seguir las siguientes líneas de actuación:

1. La promoción, la sensibilización, el fomento, el desarrollo, la defensa y la protección de los derechos individuales y colectivos reconocidos a la infancia y la adolescencia en esta ley, en la Constitución, en los tratados y acuerdos internacionales ratificados por el Estado español, especialmente la Convención de los derechos del niño y la Convención de derechos de personas con discapacidad y el resto de normas que componen el ordenamiento jurídico.
(...)
4. El desarrollo y la implementación de políticas familiares de apoyo, para que las familias puedan asumir plenamente las responsabilidades de crianza.
(...)
7. El desarrollo de políticas de prevención y la remoción de los obstáculos que impidan o dificulten su desarrollo holístico.
(...)
9. La coordinación, la cooperación y la colaboración de las diferentes administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, y de los varios departamentos de estas administraciones, para la defensa y la protección de los derechos de la infancia y la adolescencia.
10. La valoración de la diversidad de género, afectivo-sexual, étnico-cultural, religiosa, por razón de discapacidad o diversidad funcional y familiar de cada niño, niña o adolescente.

Concretamente en materia de vivienda, y en línea con las leyes y normas anteriormente referidas, la Ley 26/2018 establece:

Artículo 63. Derecho a una vivienda digna.

1. Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a crecer y desarrollarse en una vivienda digna.

2. La Generalitat promoverá las condiciones necesarias y establecerá las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho y para mitigar la exposición a los peligros medioambientales, el hacinamiento, la falta de accesibilidad y la pobreza energética.

Artículo 64. Protección frente al riesgo de no tener hogar.

1. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana garantizarán este derecho a las familias con niñas, niños o adolescentes que no puedan acceder a la vivienda en condiciones de mercado, mediante la puesta a su disposición de la ocupación estable de un alojamiento asequible y adecuado, a través de ayudas al alquiler, viviendas sociales u otras medidas previstas en la normativa en materia de función social de la vivienda.

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.**

Somos conscientes de que, de acuerdo con la normativa vigente, las solicitudes de cambio de vivienda se tramitan mediante la solicitud de inscripción en el Registro de Demanda de Vivienda de la Generalitat Valenciana y el procedimiento de adjudicación de vivienda que lo regula y que la solicitud que adjunta a su queja la interesada era de fecha 24/09/2025.

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](#))

En este sentido, 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.

No es preciso realizar mayores explicaciones para concluir que el presente caso expone un evidente e injustificable caso de demora de la administración y, con ello, un **intolerable ejemplo de mala administración, al no priorizar el interés superior de un menor con movilidad reducida, discapacidad del 80% y necesidad de utilización de una silla de ruedas para todos sus desplazamientos.**

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 Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece que «se considerará que existe falta de colaboración con el Sindic 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 30/01/2026, incumplándose el plazo legal establecido (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria se niega a colaborar con el Sindic 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 Sindic 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. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de primar, como interés principal, el **interés superior de las personas menores de edad, frente a cualquier otro legítimo que pudiera concurrir** (artículos 2 y 11 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil); específicamente, en lo que se refiere a la protección de su derecho a la vivienda (artículos 63 y ss de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia).
3. **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 menor de edad con discapacidad del 80% en la unidad de convivencia de la solicitante y la obligación de esa administración de primar su interés superior**.
4. **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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana