

"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 2600496
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 30/01/2026, 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 efectivo de una ayuda a la vivienda, de la que es beneficiaria (S_VIV/2023/(...)/46).

En concreto, la persona interesada expuso en su escrito de queja:

El 20 de diciembre de 2024 nos comunicaron desde la GVA que nos habían concedido y aprobado la subvención por el cambio de ventanas de nuestra vivienda, por reducción de eficiencia energética, a cargo de los Fondos Europeos.

En enero de 2026 seguimos sin recibir el pago de los 3000 euros concedidos y aprobados de la subvención. Hace ya más de 13 meses que nos concedieron la subvención pero no nos llega el dinero. Está todo aprobado y concedido, sólo falta hacer el ingreso en cuenta, pero la GVA no nos lo abona y cada vez que escribimos a fondoseuropeos_stvalencia@gva.es, que es la única dirección de contacto que tenemos, sólo nos dan largas

1.2. El 05/02/2026, 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. El 23/02/2026 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se expuso:

(...) esta Dirección General:

INFORMA

1º.- La ayuda solicitada por Dª (...) en fecha 18/07/2023 se sustanció en el expediente S_VIV/2023/(...)/46.

- En fecha 31/10/2023 se efectuó el requerimiento de subsanación de reparos hallados en la solicitud, atendido por la parte interesada el mismo día.
- El 27/11/2024, se emite informe técnico favorable a la concesión de la ayuda.

- La resolución del director general concediendo la ayuda solicitada tiene fecha de firma de 17/12/2024 y es notificada al beneficiario el 20/12/2024.
- La solicitud de calificación definitiva y abono de las ayudas se presenta el 12/03/2025.

2º.- El siguiente paso del procedimiento es la evaluación de la solicitud de calificación definitiva por el personal técnico. Una vez comprobada la justificación adecuada de las actuaciones objeto de la ayuda, se procederá a la resolución de abono y al pago efectivo de las ayudas.

3º.- Esta Conselleria está haciendo todos los esfuerzos humanos y técnicos posibles para agilizar la gestión y pago de las ayudas a la mayor brevedad, no obstante, al gran número de convocatorias de ayudas realizadas por la Dirección General de Vivienda y las numerosas solicitudes presentadas dificultan el pago de estas dentro de plazos establecidos.

1.4. El 02/03/2026 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 09/03/2026 la persona interesada presentó alegaciones. En esencia, expone lo siguiente:

No estoy de acuerdo con la respuesta que da el Secretario Autonómico de Vivienda en su escrito, concretamente con este punto: 3º.- Esta Conselleria está haciendo todos los esfuerzos humanos y técnicos posibles para agilizar la gestión y pago de las ayudas a la mayor brevedad, no obstante, al gran número de convocatorias de ayudas realizadas por la Dirección General de Vivienda y las numerosas solicitudes presentadas dificultan el pago de estas dentro de plazos establecidos.

Adjunto certificado del arquitecto que me tramitó esta subvención en el que se hace constar que él mismo ha tramitado otros expedientes cuya fecha de tramitación y resolución es posterior a mi expediente y que sí han recibido ya el abono de la ayuda.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a que las administraciones públicas traten los asuntos que le 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 procedimiento de queja, tal y como quedó definido en la resolución de inicio de investigación, se centra en la demora que la persona interesada expuso que se estaba produciendo a la hora de realizar el abono de una ayuda de rehabilitación de vivienda que fue solicitada 18/07/2023, según se informa por la administración, hace ahora casi tres años y cuya solicitud de calificación definitiva fue presentada en fecha 12/03/2025, hace ahora más de un año.

La administración ha tenido tiempo más que suficiente para resolver los posibles contratiempos que hayan surgido en la tramitación del expediente para hacer efectivo el pago y lograr que las personas afectadas cuenten con un dinero con el que, no debemos olvidarlo, hacer frente a los gastos de un bien esencial, como es la vivienda.

Por otra parte, no podemos dejar de tener en cuenta que lo informado por la administración, («esta Conselleria está haciendo todos los esfuerzos humanos y técnicos posibles para agilizar la gestión y pago de las ayudas a la mayor brevedad») resulta excesivamente genérico y vago, en la medida en la que ni aclara cuál es el estado actual de tramitación del expediente ni los trámites restantes, ni fija un plazo concreto para llevar a cabo el abono de las cantidades pendientes de pago.

Del mismo modo, ninguna explicación se ofrece sobre las actuaciones realizadas desde que el pasado 12/03/2025, hace ahora más de un año, las personas interesadas presentaron la solicitud de calificación definitiva y sobre los motivos por los que no existe (en la medida de la que no se ofrece información) ningún trámite posterior, a pesar del largo periodo de tiempo transcurrido.

Resulta inevitable en el presente supuesto recordar que el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana es tajante al reconocer 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 previsto en el artículo 8 del citado Estatuto de Autonomía y el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) impone a las administraciones **un plus de exigencia** a la hora de tramitar los asuntos que afectan a las personas, 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 (...)».

El Tribunal Supremo ha afirmado, en consecuencia, 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).

Como hemos afirmado recientemente las Defensorías del Pueblo en el [Decálogo adoptado en sus XXXVII Jornadas de Coordinación](#), «la buena administración es esencial para fomentar la confianza en las instituciones públicas y el correcto funcionamiento del Estado de Derecho».

Así, las Defensorías del Pueblo hemos expuesto en el [Documento de Conclusiones Técnicas de las citadas Jornadas de Coordinación](#) que «la buena administración es una noción que entronca directamente con el Estado democrático de derecho, adquiriendo la doble condición de ser, al mismo tiempo, un derivado de este y una de las condiciones que posibilitan su existencia, en términos de realidad y efectividad». Por ello, «frente a este debilitamiento de la confianza en el funcionamiento de las Administraciones, la noción de buena administración está llamada a jugar un papel crucial en el fortalecimiento de las instituciones públicas, su funcionamiento y la percepción de la ciudadanía sobre las mismas, convirtiéndose en un elemento esencial que prevenga el deterioro del propio sistema democrático» (pág. 3).

El presente expediente expone el caso de una ayuda que, solicitada en el año 2023, aún no ha sido íntegramente abonada en el año 2026, cuando han transcurrido tres años y, por lo tanto, muestra una situación incompatible con el derecho de la ciudadanía a que las administraciones públicas traten los asuntos que le afectan en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Llegados a este punto debemos insistir nuevamente, como de manera reiterada se ha realizado en las resoluciones dictadas en expedientes relativos a las ayudas en materia de vivienda, en la importancia que presenta que los recursos dispuestos para facilitar el acceso y/o mantenimiento de una vivienda digna lleguen a aquellos sectores de la población que más lo necesitan; este objetivo constituye, de este modo, una de las principales exigencias de las políticas públicas en materia de vivienda. A estos efectos, tramitar, resolver y abonar con prontitud las ayudas a la vivienda que solicita una persona constituye una tarea de la máxima importancia.

Como hemos indicado, se ha de partir en estos supuestos de la importancia que tiene el disfrute de una vivienda digna para la promoción y mantenimiento del disfrute de otros derechos básicos de la ciudadanía: la posesión de una vivienda facilita el acceso a otros derechos y constituye un importante factor de protección frente a la pobreza. De la misma manera, la pérdida de un alojamiento estable y digno se convierte, en muchas ocasiones, en la puerta de entrada a situaciones de exclusión social que, desgraciadamente, como nos muestra la realidad, son difíciles de revertir.

Asimismo, debemos recordar que el artículo 32.1 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público establece que «los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las Administraciones Públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos salvo en los casos de fuerza mayor o de daños que el particular tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la Ley».

Por su parte, el artículo 65 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas determina que «cuando las Administraciones Públicas decidan iniciar de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial será necesario que no haya prescrito el derecho a la reclamación del interesado al que se refiere el artículo 67»; señalando el citado artículo 67 que «el derecho a reclamar prescribirá al año de producido el hecho o el acto que motive la indemnización o se manifieste su efecto lesivo».

En el presente supuesto, la inactividad de la administración a la hora proceder al abono de las cantidades que sean reconocido, cuando han transcurrido tres años desde su solicitud, está provocando una evidente lesión de los derechos de la persona interesada, tal y como se ha expuesto (en particular, la lesión del principio de buena fe y del derecho a una buena administración); lesión que podría ser susceptible de indemnización, de acuerdo con los preceptos analizados, para cuya procedencia y determinación debería iniciarse el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial de la administración; procedimiento que puede ser (y entendemos que, en este caso, debe ser) iniciado de oficio por la propia administración.

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 las personas solicitantes en un plazo razonable, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en el marco del derecho a una buena administración.
2. **RECOMENDAMOS**, en consecuencia, que adopte todas las medidas que resulten precisas para proceder, de manera inmediata y si no lo hubiera hecho ya, al abono efectivo de las ayudas que se adeudan a la persona interesada en concepto de rehabilitación de vivienda.
3. De acuerdo con lo prevenido en los artículos 32 y ss. LRJSP y los artículos 65 y concordantes de la LPA, **RECOMENDAMOS** que inicie de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial de esa administración pública, como consecuencia de su anormal funcionamiento en el presente supuesto, dada la excesiva e injustificable demora que se viene produciendo en el marco del presente expediente de ayudas a la vivienda.

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