

"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 2600738
Materia Vivienda
Asunto Demora en concesión de vivienda publica

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 11/02/2026, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo el Ayuntamiento de Alicante a la hora de resolver su solicitud de concesión de una vivienda pública 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 interesada expuso que presentó su solicitud de vivienda mediante escrito de fecha 03/10/2024 (número de registro E2024122504).

1.2. El 18/02/2026, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de Alicante que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre las «actuaciones realizadas, en el ámbito de sus competencias **en materia de servicios sociales y vivienda** para atender a la interesada y concederle los recursos adecuados que permitan paliar la situación de necesidad de vivienda que padece».

1.3. En fecha 10/03/2026 tuvo entrada en el registro de esta institución un escrito de la citada administración local, 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 12/03/2026.

1.4. El 08/04/2026 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

En contestación a la reclamación de [la persona interesada], le informamos que tiene solicitud de inscripción en el Censo de demandantes de viviendas públicas en arrendamiento de fecha 03/10/2024 con una baremación provisional de 30 puntos.

A la [persona interesada], no se le ha requerido documentación para comprobar su declaración responsable de solicitud de vivienda, dado que se ha requerido a los solicitantes con puntuación en su baremación provisional mayor de 65 puntos, tal y como se le ha informado personalmente en varias ocasiones.

Adjunto informe social sobre la situación de la Sra(...), emitido por la Concejalía de Bienestar Social, en el que se informa en otros que se ha realizado propuesta de adjudicación de vivienda al EVHA desde la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Alicante.

A través del citado informe de la Concejalía de Bienestar Social, el Ayuntamiento de Alicante expuso:

(...) informa cuanto sigue:

Primero.- Dña. (...) vecina de Alicante, ha estado siendo atendida, de manera intermitente, según necesidades de la familia a lo largo de los años por el equipo social de zona. Tras una primera cita en 2008, posteriormente, se volvió a retomar contacto con la reclamante en 2013, siendo que las intervenciones realizadas con la [persona interesada] y su hijo, han sido mayoritariamente dirigidas a apoyar a la familia tanto económicamente, como con cuestiones relativas a la situación personal de (...), hijo de [la persona interesada], el cual presenta una discapacidad intelectual.

Durante el transcurso de los años se le ha venido apoyando tanto con ayudas económicas, como con intervención en relación a su situación de discapacidad, siendo atendidos tanto por trabajadores sociales como por los profesionales de la unidad de dependencia y por el equipo especializado de salud mental (SASEM), finalizando esa primera intervención en 2017.

Es a partir de 2022, cuando nuevamente acuden al equipo social de zona sur siendo nuevamente retomada la intervención con la familia tanto desde el departamento de dependencia como por los profesionales de SASEM. Siendo que dicha intervención con el equipo SASEM finaliza en 2023, dada la negativa de Diego a continuar en la intervención.

Segundo.- Según se desprende de nuestros archivos del centro social, en el año 2024, año en el que [persona interesada] realizó la solicitud de vivienda ante el Ayuntamiento, con número de registro E2024122504, únicamente se tiene constancia en el equipo social de zona de una visita en el mes de agosto de 2024 donde solicitó que se le realizara un informe de vulnerabilidad.

No se tiene más contacto con la familia en este servicio hasta 2025. En Noviembre de 2025, [persona interesada] acude al equipo social, y solicita nueva cita con una trabajadora social. En el transcurso de esa nueva intervención con la reclamante, se le atiende en sus necesidades y demandas, realizándose por parte de la trabajadora social asignada al caso, informe social, informe de vulnerabilidad, e informe de emergencia habitacional, tras el cual se aprobó el 19 de diciembre de 2025, el pertinente Decreto de propuesta de adjudicación de vivienda al EVHA y se remitió a dicho organismo, para continuar su tramitación conforme el procedimiento establecido para estos casos.

1.5. El 20/04/2026 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.6. El 24/04/2026 la persona interesada presentó alegaciones, reiterando su reclamación por la falta de concesión de recursos con los que atender y resolver la situación de necesidad de vivienda que padecen y ha comunicado a la administración local.

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 y de los miembros de su unidad de convivencia a que las administraciones públicas traten los asuntos que le 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).

Puestos a analizar la actuación del Ayuntamiento de Alicante en el presente supuesto, estimamos preciso comenzar recordando que el artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce a la ciudadanía **el derecho al disfrute de una vivienda digna**.

El ejercicio de este derecho ha sido desarrollado por el legislador valenciano a través de la [Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la Función Social de la Vivienda](#) (en adelante, LFSV) y 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 (en adelante, Decreto Ley 3/2023).

El artículo 2 LFSV prescribe que «las personas con vecindad administrativa en la Comunitat Valenciana, que acrediten un mínimo de residencia de un año, tienen el derecho a disfrutar de una vivienda asequible, digna y adecuada».

A partir de estas normas, esta institución viene considerando que 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). Terminantes a este respecto son los artículos 2, 6 y 7 LFSV y el artículo 3 del Decreto 3/2023.

La LFSV es clara al respecto a lo largo de todo su articulado, señalando en concreto:

- «el Consell, las entidades locales y demás instituciones públicas con competencias en materia de vivienda garantizarán la satisfacción de este derecho, utilizando al efecto todos los instrumentos jurídicos que la presente ley pone a disposición de las mismas y el cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente ley» (art. 2.1 LFSV).
- «La efectividad de este derecho a una vivienda asequible, digna y adecuada, de acuerdo con lo establecido en este artículo, genera la obligación jurídica de la administración autonómica valenciana y de las administraciones locales radicadas en la Comunitat Valenciana de poner a disposición del solicitante» (art. 2.3 LFSV) una vivienda.
- «Todas las personas, en ejercicio de la acción pública en materia de vivienda, pueden exigir ante los órganos administrativos (...) competentes el cumplimiento de la normativa en materia de vivienda (art. 6.1 LFSV).
- «La Generalitat, a través de la conselleria competente en materia de vivienda, ejercerá todas aquellas competencias estatutariamente atribuidas, las que expresamente le confiera la presente ley, así como aquellas otras que en un futuro le puedan ser reconocidas para la efectiva y real provisión de una vivienda asequible, digna y adecuada a aquellas personas que la necesiten» (art. 7.1 LFSV).

Por su parte el artículo 3 del Decreto 3/2023 prescribe que «**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» y que «todas **las personas** residentes en la Comunitat Valenciana **podrán exigir, ante los órganos administrativos**, juzgados y tribunales del orden competente, **el cumplimiento efectivo** de las disposiciones 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, así como de las normas, los planes y programas que se dicten en su desarrollo y ejecución».

Tal y como esta institución ha manifestado reiteradamente (por todas, puede consultarse la [resolución de consideraciones](#) dictada en el expediente iniciado de oficio 2103262 y, de manera específica, al Ayuntamiento de Alicante en la [resolución de consideraciones](#) dictada el 30/12/2024 en el marco del expediente de queja 2403091), y no podemos en este momento sino reiterar, una vez que la persona interesada ha expuesto su necesidad de vivienda corresponde a la administración pública competente poner en marcha todo el elenco de acciones que desemboquen en la satisfacción efectiva del derecho a una vivienda digna, asequible y de calidad de la que esta es titular.

Una persona en situación de vulnerabilidad -tras formular su solicitud- puede estar inscrita en el registro que se cree al efecto para la gestión de las peticiones de adjudicación de vivienda pública, a la espera de su concesión, por no existir una vivienda de patrimonio público que adjudicarle, pero ello no debe implicar que la administración no resuelva entretanto, como marca la Ley, su situación y le ofrezca una solución alternativa que haga efectivo, hasta ese momento, su derecho al disfrute de una vivienda digna. Lo que no cabe, según entendemos, es que **la única respuesta** que se ofrezca a la persona solicitante en estos casos sea la espera sin concesión de un recurso alternativo (alojamiento o ayuda económica) que resuelva la situación de necesidad que ha manifestado claramente.

En resumidas cuentas, **una posición de derecho (del solicitante a la vivienda) hace nacer una posición de deber (de las administraciones públicas competentes)**.

Como se ha indicado, la ley es clara en este sentido y no deja margen a las interpretaciones: el reconocimiento del derecho a la vivienda genera la obligación jurídica de la administración autonómica valenciana y de las administraciones locales radicadas en la Comunitat Valenciana de poner a disposición del solicitante la ocupación estable de un alojamiento dotacional, de una vivienda protegida o de una vivienda libre si ello fuera necesario que cumpla con todas las condiciones para garantizar su libre desarrollo de la personalidad, su derecho a la intimidad y el resto de derechos vinculados a la vivienda (art. 2.3 LFSV).

En atención a cuanto antecede, se debe concluir que las obligaciones que la legislación impone en materia de vivienda **no constituyen meras obligaciones de actividad, sino que han sido configuradas** por obra de la ley, en cuanto derecho subjetivo de la persona interesada, **como unas obligaciones de resultado** que deben desembocar en la concesión a esta de una solución que materialice y haga real y efectivo el disfrute de su derecho a una vivienda digna y adecuada.

De la lectura de las citadas previsiones legales se aprecia que las entidades locales radicadas en nuestra comunidad y, en consecuencia, el Ayuntamiento de Alicante, tienen la obligación jurídica

de garantizar la satisfacción de este derecho a la vivienda, poniendo a disposición de la persona solicitante un alojamiento (art. 2 LFSV).

La imposición de esta obligación determina, lógicamente, que la administración se encuentre obligada a adoptar medidas para darle cumplimiento y, en este caso, que desarrolle una política de vivienda, en el marco de sus competencias, con capacidad para atender la demanda de alojamiento de las personas que lo requieran y así se lo manifiesten; dentro de los objetivos de estabilidad presupuestaria que también deben ser (y somos conscientes de ello) observados por las administraciones locales.

En este sentido, recordamos que el artículo 8 LFSV (Ejercicio de las competencias por parte de los municipios y demás entidades de derecho público) establece que «los municipios de la Comunitat Valenciana ejercerán, como competencias propias y en los términos que expresamente les atribuya la presente ley, las relativas a promoción y gestión de las viviendas de protección pública con criterios de sostenibilidad financiera, **en coordinación con la conselleria competente en materia de vivienda** (...). Estas competencias deberán ejercerse para garantizar, en todo caso, la creación de un patrimonio público de suelo y viviendas públicas suficientes para el desarrollo de las políticas de vivienda social objeto de esta ley, evitando la concentración y segregación espacial de los solicitantes y garantizando la cohesión social del espacio urbano (...)» (la negrita y el subrayado son nuestros).

Tal y como expusimos en la resolución de consideraciones dictada en el expediente de queja de oficio 2103262 y ahora debemos reiterar, el reconocimiento de un derecho al disfrute de una vivienda digna, asequible y de calidad en unos términos tan claros y categóricos como el que realizó el legislador autonómico a través de la LFSV hace necesario incrementar los esfuerzos, no sólo (aunque principalmente, porque es razonable considerar que es el elemento fundamental para garantizar su satisfacción efectiva) en el paulatino incremento del parque público de viviendas, sino también en **la creación de procedimientos sencillos** en virtud de los cuales la persona que padece una situación de pobreza en vivienda y requiera de la adjudicación de un recurso al efecto, tan sólo deba manifestar su necesidad a la administración competente, siendo esta la que deba poner en marcha a partir de ella todos los mecanismos, procedimientos y procesos para lograr su satisfacción real y efectiva en un plazo razonable, mediante la movilización de todos los medios a su alcance y puesta a disposición del ciudadano de una solución habitacional.

Especialmente importante resulta a estos efectos, mientras el parque público de viviendas presente unas proporciones insuficientes para absorber la demanda existente, el mecanismo de las ayudas económicas previstas en la LFSV.

En este sentido, deviene esencial la previsión, dotación y ejecución de programas de ayudas que se encuentren al margen de las convocatorias ordinarias de ayudas al alquiler de vivienda, que permitan (como por ejemplo hace el artículo 22 en su apartado 2 b) atender de manera directa situaciones en las que no resulta posible asignar una vivienda pública por insuficiencia del parque público y, en especial, situaciones de urgencia como pueden ser los casos que afectan al colectivo de personas vulnerables o en situación de riesgo de exclusión social.

Al efecto, es importante señalar que el apartado 7º de este precepto establece que «los municipios que lo soliciten podrán actuar como entidades colaboradoras en el proceso de concesión de estas

ayudas. En tal caso, deberán resolverlas de acuerdo con los criterios determinados por la conselleria competente en materia de vivienda y coordinar su concesión con las ayudas propias que, en su caso, puedan otorgar, unificando el procedimiento de solicitud a fin de simplificar los trámites a los ciudadanos».

Tal y como expusimos en ese momento, preocupa al defensor que el sistema que se construye desvincule la obligación de la administración de satisfacer el derecho a la vivienda de estas personas (mediante la previsión y concesión de mecanismos alternativos a la dotación de una vivienda del parque público) de los casos en los que no existan viviendas que adjudicar, por la insuficiencia de este último.

Lo que entendemos que no cabe en el sistema establecido por la LFSV es que una persona que acuda a la administración manifestando su carencia de vivienda no obtenga un recurso adecuado para paliar la situación que padece; especialmente en el caso de pertenecer a una unidad de convivencia especialmente vulnerable o en riesgo de exclusión social.

En otro orden de cuestiones, resulta preciso recordar que la citada Ley 3/2019, de Servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana (en adelante, LSSI) determina que la misma tiene por objeto, entre otros, «establecer los mecanismos de planificación, colaboración y coordinación de los servicios sociales con los otros sistemas y políticas públicas, **en garantía de una atención integral a la persona**» (artículo 1 letra d).

Asimismo, establece en su artículo 6 que los servicios sociales valencianos se regirán, entre otros, por el **principio de autonomía y desarrollo personal** (se facilitarán los medios necesarios para que las personas dispongan libremente de los apoyos y de las condiciones más convenientes para desarrollar sus proyectos vitales) y por el **principio de orientación centrada en la persona** (se garantizará la atención social personalizada, integral y continua, a partir de una intervención holística y favoreciendo una actuación transversal y coordinada).

Abordando específicamente la problemática del acceso a la vivienda, el artículo 54 LSSI establece:

1. La coordinación entre el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y la conselleria competente en materia de vivienda comprenderá el conjunto de actuaciones y prestaciones destinadas a las personas con necesidades relativas a la vivienda por carencia, accesibilidad o mejora de su infraestructura.
2. Para procurar una atención más eficiente y mayor sinergia y aprovechamiento de las prestaciones, **los servicios sociales y los de vivienda garantizarán su complementariedad**, evitando duplicidades y ofreciendo una atención integral **para facilitar el acceso a la vivienda** y evitar desahucios de las personas y familias en situación de vulnerabilidad, especialmente, en los espacios vulnerables de acuerdo al artículo 25 de esta ley.

En este sentido, debemos recordar que el citado sistema Público de Servicios Sociales «tiene por objeto garantizar el ejercicio de aquellos derechos sociales que le son propios, favoreciendo la inclusión social, la autonomía y el desarrollo personal, la convivencia, la igualdad de oportunidades y la participación social, desarrollando una función promotora, preventiva, protectora, de acompañamiento, de apoyo y de rehabilitación frente a las necesidades sociales originadas por

situaciones de vulnerabilidad, desprotección, desamparo, dependencia o urgencia social» (artículo 5 LSSI).

La conclusión que extraemos de la lectura de estos preceptos es que no resulta lícito compartimentar a las personas y a sus necesidades en función de las competencias que se asignan a cada administración o, dentro de esta, a cada órgano en la que la misma se organiza, sino que, en sentido contrario, **las competencias deben coordinarse y ejercerse para atender de manera integral las necesidades de las personas**; especialmente en aquellos casos en los que estas se encuentren en una situación de vulnerabilidad y/o en riesgo de exclusión social.

En el presente caso, el Ayuntamiento de Alicante informa de las actuaciones realizadas en relación con la solicitud de adjudicación de una vivienda pública por parte de la persona interesada, indicando que la misma ha sido incluida en las sucesivas listas de espera de adjudicación de una vivienda y señalando que la persona interesada ha sido informada de la posición que ocupaba en las mismas.

No obstante, no se indica qué actuaciones se han realizado, a la vista de las competencias en materia de servicios sociales y vivienda que tiene atribuidas el Ayuntamiento de Alicante, para abordar y ayudar a la resolución de la situación de necesidad de vivienda que padece la persona interesada.

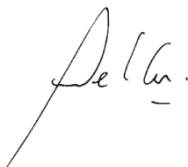
3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos al **Ayuntamiento de Alicante** las siguientes consideraciones:

1. **RECORDAMOS el DEBER LEGAL** de adoptar todas las medidas a su alcance para atender de una manera integral, personalizada y continua las necesidades de las personas, favoreciendo una actuación transversal y coordinada, que contemple de manera específica la satisfacción de sus necesidades en materia de vivienda, en la medida en la que esta constituye un factor decisivo para convertir en real y efectivo el disfrute y ejercicio de otros derechos de la persona.
2. **RECOMENDAMOS**, en consecuencia, que adopte, en el marco de sus competencias, todas las medidas que se encuentren a su alcance para que el sistema de atención a los demandantes de vivienda se configure como **un sistema de atención integral**, de modo que las personas solicitantes de vivienda (y en especial, las personas en situación de vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión social) obtengan a resultados de su intervención la efectiva y real provisión de una vivienda asequible, digna y adecuada, de acuerdo con lo establecido en la LFSV, bien sea mediante la concesión del uso de una vivienda, bien sea mediante la concesión de una ayuda económica.
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 servicios sociales, y en el marco del derecho a una buena administración, ofrecerle **una solución real y efectiva** a las necesidades que queden constatadas.

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