

"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 2600791
Materia Vivienda
Asunto Demora en concesión de vivienda pública

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 13/02/2026, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que está incurriendo el Ayuntamiento de València 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.

En este sentido, la persona interesada aportó una copia de su solicitud de vivienda, de fecha 04/06/2024.

1.2. En fecha 20/02/2026 admitimos la queja a trámite y requerimos al Ayuntamiento de València 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. El 04/03/2026 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

De la lectura de la queja planteada hay que remitirse a lo informado, por el Servicio de Servicios Sociales, que en un principio informado lo siguiente:

(...) se informa:

1. Se encuentran registros de atenciones por el Centro Municipal de Servicios Sociales Ciutat Vella desde 2004.
2. Se han atendido diversas necesidades sociales a lo largo de este periodo a demanda de la interesada.
3. En fecha 12/05/2023 se le orienta a que inicie solicitud de vivienda en el EVHA.
4. La última vez que se le atendió en el CMSS fue 11/02/2026

(...).

En respuesta a esta solicitud y como complemento a lo anteriormente informado, el Servicio de Vivienda emite el siguiente informe:

(...) se informa:

Primero.- De los antecedentes obrantes en el Servicio de Vivienda [la persona interesada], presentó solicitud de inscripción en el Registro de Demandantes de Vivienda el 4 de junio de 2024, procediéndose a su inscripción con esa fecha, una vez baremada su solicitud, en el Grupo de Demanda 1 "Demanda General" al no haber señalado ninguna circunstancia personal.

De conformidad con lo dispuesto en la base séptima de las Bases del procedimiento de inscripción en el Registro de demandantes de vivienda y del procedimiento de adjudicación

de viviendas en régimen de alquiler asequible, “La presentación de la solicitud de inscripción en el Registro, junto con la declaración responsable y las autorizaciones, debidamente suscrita, supondrá la adquisición por parte de la persona solicitante de la condición de demandante de vivienda, su incorporación al grupo de demanda correspondiente y su habilitación para participar en los sucesivos procesos de adjudicación de viviendas gestionadas por el Ayuntamiento de Valencia”.

Segundo.- Por Moción del Concejal Delegado de Vivienda, de fecha 11 de septiembre de 2024, se inició un nuevo procedimiento para adjudicar las viviendas entonces disponibles a los demandantes de vivienda en régimen de alquiler inscritos en el Registro de Demandantes de Vivienda hasta el 11 de septiembre de 2024, por el procedimiento ordinario previsto, distribuyéndose las mismas entre el Grupo de demanda 2 “Menores de 35 años y mayores de 65 años (ambos incluidos)”, dado el compromiso del Ayuntamiento de Valencia de orientar las políticas públicas en materia de vivienda a aquellos sectores de la población que tienen más problemas de poder acceder a la vivienda como son los menores de 35 años y mayores de 65 años.

En consecuencia, la solicitud de D^a (...), al no formar parte de ese Grupo de Demanda, no se tomó en consideración en ese procedimiento de adjudicación el cual ya está finalizado, no habiéndose iniciado hasta la fecha, ningún otro procedimiento de adjudicación a no haber viviendas disponibles.

Tercero.- Por otra parte señalar, que consultadas las solicitudes obrantes en el Servicio de Vivienda, la persona interesada, (...), NO ha solicitado las Ayudas Municipales al Alquiler 2025-2026 resueltas por Resolución de la Alcaldía GC-39, de 13 de enero de 2026.

1.4. El 26/03/2026 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles. No obstante, no tenemos constancia de que la ciudadana haya verificado este trámite.

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 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).

De la lectura de los documentos que integran el expediente de queja se aprecia que la persona interesada, afectada por una situación de pobreza en vivienda y, por lo tanto, necesitada de la concesión de una vivienda pública, acudió al Ayuntamiento de València en fecha 04/06/2024 (hace ahora casi dos años) manifestando estas circunstancias.

Informa la administración que, en el presente supuesto, la persona interesada se inscribió en el Registro de Demanda de Vivienda y que, desde entonces, está a la espera de que exista una vivienda disponible susceptible de serle adjudicada, momento en el que se dará inicio al procedimiento de adjudicación.

En este sentido, señala la administración que «la presentación de la solicitud de inscripción en el Registro, junto con la declaración responsable y las autorizaciones, debidamente suscrita, supondrá la adquisición por parte de la persona solicitante de la condición de demandante de vivienda, su incorporación al grupo de demanda correspondiente y su habilitación para participar en los sucesivos procesos de adjudicación de viviendas gestionadas por el Ayuntamiento de Valencia».

Asimismo, consideramos preciso destacar la afirmación que el Ayuntamiento de València realiza en su informe al indicar:

Por Moción del Concejal Delegado de Vivienda, de fecha 11 de septiembre de 2024, se inició un nuevo procedimiento para adjudicar las viviendas entonces disponibles a los demandantes de vivienda en régimen de alquiler inscritos en el Registro de Demandantes de Vivienda hasta el 11 de septiembre de 2024 (...) no habiéndose iniciado hasta la fecha, ningún otro procedimiento de adjudicación a no haber viviendas disponibles

Más allá de esta información, no se realiza por la administración una exposición de las actuaciones adicionales realizadas para atender una solicitud de vivienda que, como se ha indicado, fue formalizada por la ciudadana hace casi dos años. En consecuencia, hemos de deducir que, más allá de formalizar su inscripción en el citado registro, la administración local no ha desarrollado ninguna otra actuación para atender la necesidad de vivienda que padece la persona interesada y que, de una manera clara, expuso al Ayuntamiento.

Puestos a analizar la actuación del Ayuntamiento de València 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 y en los términos establecidos en ellas, 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).

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 en la [resolución de consideraciones](#) dictada en el expediente iniciado de oficio 2103262, 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).

De la lectura de la previsión legal transcrita se aprecia que las entidades locales radicadas en nuestra comunidad y, en consecuencia, el Ayuntamiento de València, 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).

Debemos recordar, llegados a este punto, que 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.

Como se observa de la lectura de las normas transcritas, la legislación en materia de vivienda impone a la Generalitat y a las entidades locales radicadas en nuestra comunidad autónoma **unas obligaciones claras y directas para lograr la satisfacción del derecho a la vivienda**; objetivo este que requerirá de la actuación conjunta de ambas administraciones, en el ejercicio de las competencias que a cada una le corresponden y en el marco de los deberes de coordinación interadministrativa, eficacia y servicio efectivo a los ciudadanos a los que se encuentran sometidos (artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público).

En este sentido, si el Ayuntamiento de València no contaba con recursos disponibles que ofrecer al ciudadano para satisfacer un derecho del que es titular, estimamos que debió, de una manera proactiva, instar la actuación de la Generalitat Valenciana para lograr que la persona solicitante de un alojamiento viera efectiva y realmente satisfechas sus necesidades de vivienda.

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.

Se parte de la consideración, en resumidas cuentas, de que el sistema establecido en la LFSV es un sistema en el que la persona que manifiesta una situación de pobreza en vivienda debe ser atendida de manera integral por las administraciones con competencias en materia de vivienda, obteniendo a resultas de su intervención una solución real y efectiva, que venga a paliar esta carencia de vivienda; un sistema en el que, ante la manifestación de una necesidad de vivienda se otorgue el uso y disfrute de un alojamiento (público o, incluso, libre) o de recursos económicos (ayudas) para poder acceder al mismo y ver satisfecho de este modo su derecho a la vivienda.

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 resumidas cuentas, 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 en los términos del artículo 2 LFSV, 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.

No se trata, en consecuencia, de una obligación de arbitrar medios o sentar las bases que faciliten la consecución de un objetivo, sino de una obligación que impone a sus destinatarios (las administraciones públicas con competencias en materia de vivienda) el deber de proporcionar al titular del derecho a la vivienda un recurso concreto.

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 València informa de las actuaciones realizadas en relación con la solicitud de adjudicación de una vivienda pública por parte de la persona interesada. 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 València, para abordar y ayudar a la resolución de la situación de necesidad de vivienda que padece la persona interesada.

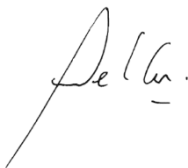
3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos al **Ayuntamiento de València** 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 results 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.
4. **RECOMENDAMOS**, en el caso en el que no se cuente con recursos que asignar en el corto plazo a la persona interesada para satisfacer sus necesidades en materia de alojamiento que, tanto en el presente supuesto como en aquellos otros en los que se plantee la misma problemática, proceda a adoptar de oficio las medidas que resulten precisas para instar la actuación de la Generalitat Valenciana en el ejercicio de sus competencias en materia de satisfacción del derecho 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