

"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 CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada, en la que exponía su reclamación por la demora en la que estaba 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 fecha 07/05/2026 el Síndic de Greuges emitió una [resolución de consideraciones](#) en la que se formularon al Ayuntamiento de València, las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

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 resultas 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.

Finalmente, en la citada recomendación se recordó al Ayuntamiento de València que «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».

En fecha 22/05/2026 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por el Ayuntamiento de València, en el que exponía la aceptación de las recomendaciones emitidas. En este sentido, indicaba:

De la lectura de la queja planteada hay que remitirse a lo informado, por el Servicio de Vivienda que ha informado lo siguiente:

(...) habiéndose remitido por el Sindic de Greuges un escrito de recomendaciones dirigido al Ayuntamiento de València, por el Servicio de Vivienda se aceptan las mismas y en orden a facilitar a las personas demandantes de vivienda un sistema de atención integral, desde este Ayuntamiento se han realizado las siguientes actuaciones:

En aras a ofrecer una solución real y efectiva a las necesidades de alojamiento, la Junta de Gobierno Local, en fecha 23 de mayo de 2025, aprobó moción conjunta del Concejal de Vivienda y la Concejala de Servicios Sociales, con la finalidad de atender las necesidades de viviendas de los vecinos de València, estableciendo una serie de medidas adecuadas que afectan a la ordenación de las competencias de ambas delegaciones.

Entre dichas medidas, se aprueba atribuir la competencia en materia de demanda de vivienda social a la Delegación de Servicios Sociales y encomendar a la misma todas las actuaciones en esta materia en el marco de asistencia, valoración de vulnerabilidad y en el de necesidad habitacional.

Con esta distribución de competencias se pretende crear un nuevo sistema de atención a las personas demandantes de vivienda en la ciudad de València, a fin de dar respuesta, a través de esta Delegación, a la necesidad de vivienda en régimen de alquiler asequible de aquellas personas que por sus ingresos, no pueden acceder al mercado libre de alquiler.

La demanda de vivienda en régimen de alquiler social será canalizada por la Delegación de Servicios Sociales como instrumento para articular un sistema de atención integral, garantizando que las personas solicitantes, en especial, aquellas en situación de vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión social, reciban una intervención social efectiva que conlleve la provisión de una vivienda digna y adecuada. A tal efecto, en todos los proyectos de nueva construcción que se impulsen desde la Delegación de Vivienda se adscribirá un número de viviendas a la Delegación de Servicios Sociales, con el fin de incrementar el parque público de vivienda destinado a atender de forma prioritaria la demanda de alquiler social.

En cumplimiento de dicho acuerdo, la Junta de Gobierno Local, en fecha 6 de febrero de 2026, acordó aprobar la modificación de las Bases del Procedimiento de inscripción en el Registro de demandantes de vivienda y del Procedimiento de adjudicación de viviendas (REDHA), aprobadas por acuerdo de la Junta de Gobierno Local de fecha 14 de noviembre de 2022, y posteriormente modificadas por acuerdos de 26 de mayo de 2023 y de 26 de julio de 2024, y publicadas en el BOP nº 39 de 26 de febrero de 2026, al objeto de adaptar las Bases, a los requisitos de acceso a una vivienda en régimen de protección pública y atribuir la competencia en materia de demanda de vivienda asequible a la Delegación de Vivienda y a la Sociedad Anónima Municipal Actuaciones Urbanas de Valencia (AUMSA) e iniciar los trámites oportunos en orden a la creación de un registro único de demandantes de viviendas en régimen de alquiler asequible unificándose el procedimiento de adjudicación.

En consecuencia, como la interesada no cumple los requisitos para ser adjudicataria de una vivienda en régimen de alquiler asequible, de conformidad con las Bases, son los Servicios Sociales de este Ayuntamiento quienes realizarán las actuaciones en materia de asistencia, valoración de vulnerabilidad y determinación de la necesidad habitacional.

Por otra parte, indicar que el Ayuntamiento de València, al objeto de facilitar el acceso a una vivienda digna y adecuada, entre otras actuaciones, ha efectuado convocatorias de ayudas al alquiler en los ejercicios 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025-2026. El objeto de las ayudas es continuar con la actividad de fomento iniciada el año 2016, en el sentido de seguir facilitando el acceso y permanencia en viviendas del término municipal de València, en régimen de alquiler, a las personas físicas y/o unidades de convivencia solicitantes, que cumplan con los requisitos especificados en la convocatoria, mediante el abono de las citadas ayudas.

En este sentido, consultadas las solicitudes de D^a. (...) obrantes en el Servicio de Vivienda, la persona interesada no ha solicitado las Ayudas Municipales al Alquiler 2025-2026, cuyas bases han sido aprobadas en fecha 20 de junio de 2025, por la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Valencia, y posteriormente ha sido publicada la convocatoria en el Boletín Oficial de la Provincia (B.O.P nº 124 de fecha 2 de julio de 2025) y se han resuelto por resolución GC-39 de 13 de enero de 2026.

Del mismo modo, y como complemento a lo anteriormente informado, por el Servicio de Servicios Sociales se ha emitido el siguiente informe:

1. Respecto a la Recomendación 2, de adoptar, en el marco de nuestras competencias, todas las medidas que se encuentren a nuestro alcance para que el sistema de atención a las personas en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión solicitantes de viviendas obtengan, a resultas de la intervención de los Centros Municipales de Servicios Sociales, 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, aceptamos la recomendación indicando que la concesión del uso de una vivienda no recae en el Servicio de Servicios Sociales. No obstante, de forma complementaria, la Sección de Atención Primaria de la que dependen las prestaciones económicas en concepto de entrada en vivienda, deuda de alquiler, deuda de suministros o deuda de gastos de comunidad podrá valorar su concesión si la situación de la persona beneficiaria cumple los requisitos de la ordenanza municipal de las prestaciones económicas individualizadas en materia de servicios sociales del Ayuntamiento de Valencia.

2. Respecto a la Recomendación 3. referida al caso planteado por la persona interesada de analizar la petición formulada de competencia de servicios sociales y ofrecer una solución real y efectiva a las necesidades que queden constatadas, se acepta la recomendación y se informa que, una vez consultada la base de datos SOCYAL, consta que (...) está siendo atendida durante 2026 en el CMSS Ciutat Vella con una frecuencia mensual para realizar una valoración integral de necesidades que garantice ingresos regulares. La última entrevista se realiza 14/05/2026.

3. Respecto a la recomendación 4, referida a que, en 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, se acepta la recomendación y se informa que, la concesión del uso de una vivienda no recae en el Servicio de Servicios Sociales. No obstante, de forma complementaria, el CMSS Ciutat Vella puede orientar y acompañar a (...) en la solicitud de vivienda de alquiler asequible de EVHA, REDHA Y AUMSA siempre que la interesada lo solicite.

De la lectura del informe remitido por la administración apreciamos que la misma expone la aceptación de las recomendaciones que le fueron formuladas por esta institución, así como las medidas que van a ser adoptadas para darles un cumplimiento real y efectivo.

En este sentido, esta institución debe valorar positivamente las reformas que se indica que se han ejecutado para lograr que el sistema de atención a las personas con necesidad de vivienda se conforme como un sistema de atención integral.

No obstante, no podemos dejar de apreciar, asimismo, que la persona interesada no ha obtenido, a resultados de la intervención de la administración municipal, la concesión de un recurso concreto con el que ver resuelta la necesidad de vivienda que le ha manifestado, ni una resolución expresa en la que se le informe de los términos en los que su solicitud ha sido tomada en consideración y de las medidas arbitradas para ofrecerle una solución o la orientación, cuanto menos, sobre las actuaciones a realizar.

Ello nos impide considerar que se haya aceptado y/o adoptado medidas para dar cumplimiento a la recomendación formulada en el sentido de que analizar «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».

En resumidas cuentas, la situación de la persona interesada sigue siendo la misma que cuando acudió a esta institución solicitando la intervención del Síndic de Greuges. Ello nos impide considerar materialmente aceptada la recomendación emitida respecto de su concreta situación de necesidad de vivienda.

Como se expuso en la resolución de consideraciones dictada:

(...) 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.

Llegados a este punto se hace evidente que no se han realizado las actuaciones necesarias para atender esta concreta recomendación del Síndic, contenida en la Resolución de consideraciones

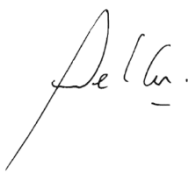
de 07/05/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros de les Corts Valencianes, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Contra la presente resolución que pone fin al procedimiento de queja, no cabe interponer recurso alguno (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana