

"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 2600810
Materia Hacienda pública
Asunto Solicitud ayudas cambio de ventanas de la casa.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. En fecha 16/02/2026, la promotora de la queja presentó un escrito ante esta institución al que se le ha asignado el número de queja 2600810.

En su escrito de queja manifestaba, sustancialmente, que con fecha 26/12/2023, presentó ante la, entonces, Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, una solicitud de ayudas para cambiar las ventanas de su casa. Que la ayuda solicitada fue concedida por Resolución 2023-409 del director general de la Vivienda, de fecha 10/07/2025, en el expediente S_VIV/2023/01833/46, por importe de 3000€, pero hasta la fecha no ha recibido el pago de la ayuda concedida.

1.2. El 16/02/2026, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad, la remisión a esta institución, en el plazo de un mes, del estado actual de tramitación del escrito de fecha 26/12/2023, presentado por la promotora de la queja, solicitando una ayuda para el cambio de ventanas de la casa que le fue concedida por Resolución 2023-409 de la Dirección General de Vivienda de fecha 10/07/2025, al expediente S_VIV/2023/01833/26, por un importe máximo de 3000€, contestando en fecha 04/03/2026, manifestando sustancialmente, que la interesada presentó la solicitud de calificación definitiva y abono de las ayudas en fecha 24/10/2025, y el siguiente paso es la evaluación de esa solicitud por el personal técnico y una vez comprobada la justificación, se procederá al abono de la ayuda. Estas ayudas se tramitan y resuelven por estricto orden de presentación.

1.3. Del referido informe dimos traslado para audiencia a la interesada en fecha 04/03/2026, no habiendo presentado escrito de alegaciones.

1.4. Llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, consideramos que la actitud pública descrita pudo no ser suficientemente respetuosa con los derechos de la autora de la queja, por lo que le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.

2 Conclusiones de la investigación

En el presente expediente de queja se plantea la demora excesiva en resolver la solicitud de ayudas para cambiar las ventanas de la casa del programa de actuaciones del Plan de recuperación, transformación y resiliencia y su convocatoria para el ejercicio 2023, presentado por la promotora de la queja el día 26/12/2023, por parte de la Administración autonómica competente.

Ha resultado probado que la ayuda solicitada por la autora de la queja se sustanció en el expediente S_VIV/2023/01833/46. Que después de subsanar los reparos hallados en la solicitud, en fecha 11/12/2024, se emitió un informe técnico favorable a la concesión de la ayuda. La resolución del director general de la vivienda concediendo la ayuda solicitada tiene fecha de 10/07/2025 y la solicitud de calificación definitiva y abono de las ayudas se presentó en fecha 24/10/2025.

En este sentido, resulta de aplicación la base cuadragésimo-tercera de la Resolución de 15 de marzo de 2023, de la Consellera de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, por la que se convocan ayudas dentro del programa de actuaciones del Plan de recuperación, transformación y resiliencia y su convocatoria para el ejercicio 2023, que al regular la calificación definitiva y abono de las ayudas, establece en su punto 6 lo siguiente: “Comprobada la ejecución de la actuación y la correcta justificación de la misma en el plazo de tres meses desde la finalización de la actuación, así como la entrega de toda la documentación exigida, se ordenará el pago de la subvención...”

En el presente caso el plazo se contará desde el día 24/10/2025.

El derecho a obtener una respuesta sobre lo petitionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano. Así y respecto al silencio administrativo y el principio de buena administración, dice la Sentencia del Tribunal Supremo 1421/2020 de 28 de mayo de 2020 que:

“(...) el deber jurídico de resolver (...) no es una invitación de la ley a la cortesía de los órganos administrativos, sino un estricto y riguroso deber legal que obliga a todos los poderes públicos, por exigencia constitucional (arts. 9.1; 9.3; 103.1 y 106 CE), cuya inobservancia arrastra también el quebrantamiento del principio de buena administración, (...) que, como presupuesto basal, exige que la Administración cumpla sus deberes y mandatos legales estrictos y no se ampare en su infracción (...) para causar un innecesario perjuicio al interesado. (...)”

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de lo que razonablemente puede esperarse y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del artículo 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su artículo 9.3.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que “es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y

recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (Art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los Arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE.”

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta institución en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, le atribuye, en su artículo 33.2.c), la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial.

Del mismo modo, el artículo 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana reconoce 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”.

En efecto, en el presente caso, resulta evidente que la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad, no ha resuelto la solicitud de ayudas para cambiar las ventanas de la casa del programa de actuaciones del Plan de recuperación, transformación y resiliencia y su convocatoria para el ejercicio 2023, que presentó la promotora de la queja en fecha 26/12/2023, y más concretamente la solicitud de calificación definitiva y abono de las ayudas presentado el día 24/10/2025, es decir ha transcurrido más de cinco meses, se trata de una demora excesiva, ya que el plazo legal máximo para resolver este tipo de solicitudes es de tres meses.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos la siguiente consideración a la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad:

RECOMENDAMOS a la CONSELLERIA DE VIVIENDA, EMPLEO, JUVENTUD E IGUALDAD que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la presentación del escrito solicitando la ayuda para cambiar las ventanas de la casa de fecha 26/12/2023 (expediente S_VIV/2023/01833/46), y más concretamente la solicitud de calificación definitiva y abono de la ayuda de fecha 24/10/2025, proceda de manera urgente a resolverlo de forma expresa y notificarlo a la autora de la queja, pagándole la ayuda concedida.

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