

"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

<b>Queja</b>	<b>2601362</b>
<b>Materia</b>	Industria, agricultura, comercio y turismo
<b>Asunto</b>	Solicitud de ayuda para la mejora de la eficiencia energética de la vivienda.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

1.1. En fecha 16/03/2026, la promotora de la queja presentó un escrito ante esta institución al que se le ha asignado el número de queja 2601362.

En su escrito de queja manifestaba, sustancialmente, que en fecha 27/12/2023, presentó ante la, entonces, Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, una solicitud de ayudas para la eficiencia energética de vivienda con número de registro S\_VIV/2023/01888/03. Que con fecha 10/07/2025, se dictó una resolución por el director general de la Vivienda, declarando la concesión de las solicitudes que se relacionan en el Anexo I por cumplir las condiciones establecidas en las bases de la convocatoria, indicándose la cuantía máxima de la ayuda (3000€). Que con fecha 31/07/2025 presentó el impreso formalizado de "solicitud de calificación definitiva y abono de las ayudas para la rehabilitación a nivel de edificio o mejora energética a nivel de vivienda del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia" (Plan Next Generation EU), y han transcurrido más de tres meses sin haber recibido la ayuda concedida.

1.2. El 20/03/2026, 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 expediente S\_VIV/2023/01888/03, y en concreto si se ha resuelto la solicitud de calificación definitiva y abono de las ayudas, presentada por la promotora de la queja en fecha 31/07/2025, contestando en fecha 17/04/2026, manifestando sustancialmente, que el expediente de la promotora de la queja se encuentra pendiente de evaluación definitiva por el personal técnico. Que la Conselleria está haciendo esfuerzos humanos y técnicos para agilizar la gestión de las ayudas, no obstante, el gran número de solicitudes recibidas en las tres convocatorias de ayudas realizadas dificultan el pago de éstas, dentro de los plazos establecidos.

1.3. Del referido informe dimos traslado para audiencia al interesado en fecha 17/04/2026, 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

### 2.1 Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja

En el presente expediente de queja se plantea la demora excesiva en resolver la solicitud de calificación definitiva y abono de las ayudas para la rehabilitación a nivel de edificio o mejora energética a nivel de vivienda del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia” (Plan Next Generation EU), presentada por la promotora de la queja el día 31/07/2025, por parte de la Administración autonómica competente.

En este sentido, resulta de aplicación la base 43ª de la RESOLUCIÓN de 15 de marzo de 2023, de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones de los programas de actuaciones del Plan de recuperación, transformación y resiliencia y su convocatoria para el ejercicio 2023. Presentada la solicitud de calificación definitiva y una vez comprobada y justificada la realización de las actuaciones con los requisitos exigidos por las bases reguladoras, la administración debe proceder al pago de la ayuda solicitada en un plazo máximo de tres meses.

En el presente caso el plazo se contará desde el día 31/07/2025.

El derecho a obtener una respuesta sobre lo peticionado 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 calificación definitiva y abono de las ayudas, que presentó la promotora de la queja en fecha 31/07/2025, es decir ha transcurrido diez meses, se trata de una demora excesiva, ya que el plazo legal máximo para resolver este tipo de solicitudes es de tres meses.

## **2.2 Conducta de la administración**

En el presente caso, la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad, nos comunica en su informe de fecha 17/04/2026, que los retrasos en la tramitación de los expedientes se deben al gran volumen de solicitudes presentadas en las tres convocatorias de ayudas realizadas por la Dirección General de Vivienda, que están dificultando el pago de éstas, dentro de los plazos establecidos. Frente a esta justificación, conviene recordar a la Conselleria competente su responsabilidad en la tramitación de los expedientes tal como establece el artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: “Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos”.

Por todo ello, no está justificada la actuación de la Conselleria competente que después de haber transcurrido más de diez meses, no había resuelto la solicitud del interesado, por lo que entendemos que la conducta de la administración omitiendo el deber de dictar una resolución expresa en el plazo legalmente establecido a dicha solicitud (tres meses, tal como establece la base 43ª de la RESOLUCIÓN de 15 de marzo de 2023, de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática,) constituye una práctica irregular que no puede ser admitida por las instituciones que, como el Síndic de Greuges, deben velar por los derechos fundamentales de los ciudadanos.

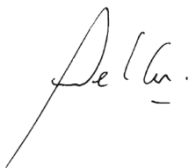
### 3 Consideraciones a la Administración

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 de solicitud de calificación definitiva y abono de las ayudas para la rehabilitación a nivel de edificio o mejora energética a nivel de vivienda del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, de fecha 31/07/2025 (expediente S\_VIV/2023/01888/03), y una vez comprobada la justificación de las actuaciones objeto de la ayuda, proceda a la resolución del abono y al pago efectivo de las ayudas, notificándolo debidamente a la autora de la queja.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana