

"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** 2601387  
**Materia** Vivienda  
**Asunto** Demora en el abono de ayuda a la vivienda

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

1.1. El 17/03/2026, la persona promotora del expediente interpuso una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad a la hora de proceder al abono de las cantidades pendientes de pago, correspondientes a una ayuda al alquiler de vivienda de la que es beneficiario.

En su escrito de queja, la persona interesada expone:

Se me concedió la ayuda al alquiler joven por valor de 250 euros mensuales, tanto a mí como a mi marido, en el marco de las convocatorias de ayudas al alquiler desarrolladas en aplicación del Plan Estatal de Vivienda regulado por el Real Decreto 42/2022, de 18 de enero. Entre las exigencias de las bases reguladoras figuraba disponer de un contrato de alquiler o formalizarlo en el plazo de dos meses, requisito que cumplimos aportando toda la documentación exigida conforme a lo previsto en la Ley 38/2003, General de Subvenciones.

Desde la concesión de la ayuda en noviembre de 2022 hasta la actualidad debería haber percibido aproximadamente 6.000 euros correspondientes a los pagos devengados. Sin embargo, únicamente he recibido 2.000 euros, abonados con casi un año de retraso mediante dos pagos de 500 y 1.500 euros. Estos retrasos suponen un incumplimiento de los principios de eficacia y buena administración recogidos en los artículos 3 y 103 de la Constitución y en la Ley 40/2015.

Para nuestra unidad familiar, esta ayuda constituye un recurso esencial. Como consecuencia de estos retrasos hemos sufrido cortes de suministros básicos como agua o telecomunicaciones y retrasos en el pago de energía. La situación se agrava porque actualmente ambos miembros de la unidad familiar nos encontramos en desempleo y uno de nosotros no tiene derecho a prestación por no reunir el período mínimo de cotización. En la práctica, esta ayuda constituye nuestra única fuente de ingresos y los retrasos en su abono nos dejan temporalmente sin recursos económicos, en contradicción con el objetivo social de estas políticas públicas y con el principio de protección social reconocido en el artículo 41 de la Constitución.

Hemos agotado todas las vías administrativas: atención en el PROP, presentación de instancia Z, queja administrativa y múltiples comunicaciones por correo electrónico y teléfono. Pese a ello, desde la Consellería de Vivienda se nos remite a la Consellería de Hacienda y desde esta última nuevamente a Vivienda, evidenciando una falta de coordinación contraria a los principios establecidos en la Ley 40/2015.

La situación resulta aún más inverosímil porque mi marido sí ha recibido íntegramente las cantidades que le correspondían, mientras que yo no he recibido más pagos. Es decir, ante expedientes vinculados, con los mismos derechos devengados y las mismas obligaciones cumplidas, la administración ha actuado de forma distinta, lo que puede

constituir una vulneración del principio de igualdad reconocido en el artículo 14 de la Constitución.

Por todo ello, solicito la intervención del Síndic de greuges para que investigue esta situación y requiera información a la administración competente con el fin de garantizar el cumplimiento de los principios de legalidad y buena administración.

1.2. El 26/03/2026, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «el estado de tramitación del expediente de ayudas de referencia, con expresión de los actos y/o resoluciones que se hayan dictado en su seno. En el caso de que, como indica la persona interesada, no se haya procedido al abono efectivo de la totalidad de las cantidades que le fueron reconocidas, nos indicará los motivos que lo han determinado y las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y lograr su pronto pago».

1.3. Transcurrido este plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido a la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la autora de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la pasividad de la administración autonómica a la hora de proceder al abono de las cantidades que se encuentran pendientes de pago en concepto de ayuda al alquiler de vivienda.

## 2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente se inició por la posibilidad de que se hubiera vulnerado el derecho de la persona interesada a que las administraciones públicas traten en un plazo razonable los asuntos que le afectan, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Como se ha señalado con anterioridad, ninguna información ha aportado la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas por esta cuando señala que no ha recibido abono de las cantidades correspondientes a una ayuda al alquiler de vivienda de la convocatoria relativa al ejercicio 2022, de la que es beneficiario.

Del mismo modo, debemos partir de la veracidad de las alegaciones presentadas indicando que, a pesar de las reclamaciones formuladas, solicitando el pago de la ayuda de referencia, no ha recibido una información clara sobre el estado de tramitación de su expediente y una solución al problema que ha expuesto.

Como hemos señalado en las resoluciones emitidas sobre esta materia, se ha de partir en estos supuestos de la importancia que tiene el disfrute de una vivienda digna para la promoción y mantenimiento del disfrute de otros derechos básicos de la ciudadanía: 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.

Los diferentes estudios realizados en materia de vivienda y/o situaciones de desigualdad y exclusión social muestran como **los gastos asociados a la vivienda** constituyen un elemento esencial a la

hora de entender la realidad de las economías personales y familiares y los riesgos de que una unidad de convivencia, a pesar de contar con ingresos regulares, pueda verse avocada a una situación de pobreza; dando lugar al conocido fenómeno de la «**pobreza inducida por la vivienda**».

Esto es lo que explica que, en su Observación General núm. 4 (1991), relativa al derecho a una vivienda adecuada, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas sostuviera que «los gastos asociados a la vivienda deben ser asumibles y no poner en peligro otras necesidades básicas».

La Organización de Naciones Unidas (Informe del Relator Especial sobre «La vivienda adecuada como elemento integrante del derecho a un nivel de vida adecuado, y el derecho de no discriminación a este respecto», disponible en [este enlace](#)) ha expuesto en consecuencia que «una vivienda es asequible si las personas o los hogares dedican menos del 30 % de su ingreso disponible a gastos relacionados con la vivienda o menos de tres ingresos familiares anuales a la adquisición de una vivienda» (**Umbral de asequibilidad**; pág. 12).

Consideramos preciso puntualizar que los problemas de asequibilidad de vivienda constituyen un factor pernicioso en los dos sentidos de análisis posibles: cuanto mayores son los gastos asociados a la vivienda más difícil resultará acceder a ella para quien no la tiene; pero, para quien la tiene, destinar más del 40% de sus ingresos a estos gastos, convierte a los costes en vivienda en un factor que puede terminar generando pobreza y conduciendo a la entrada a situaciones de vulnerabilidad y/o pérdida de efectividad en el disfrute de otros derechos fundamentales.

Diferentes estudios muestran, por lo demás, que los problemas de asequibilidad de la vivienda (y, por ende, de pobreza inducida por la vivienda) no afectan por igual a toda la población, sino que son más patentes y afectan en mayor grado a las unidades de convivencia situados en los menores niveles de renta.

Esto explica que el citado informe del Relator Especial de la ONU recomiende a los estados «reconocer la asequibilidad de la vivienda como un principio central del derecho a una vivienda adecuada y reconocer ese derecho como un derecho fundamental de toda persona» (pág. 24).

Por todo ello, debemos insistir en la importancia que presenta que los recursos dispuestos para facilitar el acceso y/o mantenimiento de una vivienda digna (en este caso, las ayudas al alquiler de vivienda) lleguen a aquellos sectores de la población que más lo necesitan; **este objetivo constituye, de este modo, una de las principales exigencias de las políticas públicas en materia de vivienda**. A estos efectos, tramitar, resolver y abonar con prontitud las ayudas a la vivienda que solicita una persona constituye una tarea de la máxima importancia.

Es preciso tener en cuenta al respecto que el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana es tajante al reconocer a la ciudadanía valenciana el derecho a que las administraciones públicas traten sus asuntos en un plazo razonable.

La vigencia de esta disposición (en conexión con lo establecido en el artículo 8 del citado Estatuto y el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) impone a las administraciones públicas **un plus de exigencia** a la hora de abordar el análisis de los asuntos que

afectan a los ciudadanos y darles una pronta solución, en el marco del **derecho a una buena administración**.

Tal y como ha expuesto el Tribunal Supremo en su sentencia 1667/2020, de 3 de diciembre, «el principio a la buena administración (...), merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación (...).».

Este derecho a una buena administración se conforma así como un derecho básico y esencial de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la administración no ofrezca una resolución, se demore indebidamente en emitirla o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita al solicitante entender los motivos por los que la administración ha adoptado la citada resolución.

Dadas las anteriores circunstancias, resultan de todo punto de vista ineludible que la administración adopte en el presente supuesto (y en todos aquellos otros que guarden con el mismo una identidad de razón) todas aquellas medidas, organizativas y de dotación de medios personales y/o materiales, que sean necesarias para lograr el impulso del expediente de la persona interesada, procediendo a emitir una respuesta clara y precisa respecto de la reclamación presentada y proceder al abono de las cantidades que la persona interesada expone que se le adeudan.

En relación con esta cuestión, es preciso recordar que el artículo 3 (Principios Generales) LRJSP prescribe que las administraciones públicas, en sus relaciones, deberán respetar, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos; simplicidad, claridad y proximidad a estos; participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa; racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión y eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados (...).

En virtud de cuanto antecede, y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se ha vulnerado el derecho de la persona titular de la queja a que las administraciones públicas traten los asuntos que le afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

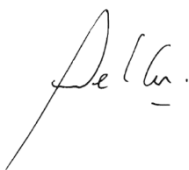
### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos a la **Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad** las siguientes consideraciones:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de tratar los asuntos que afecten a las personas solicitantes de ayudas en un plazo razonable, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en el marco del derecho a una buena administración.
2. **RECOMENDAMOS** que emita una respuesta motivada, si no lo hubiere hecho ya y a la mayor brevedad, a las reclamaciones que la persona interesada ha presentado respecto del expediente de ayudas de referencia, informándole del estado de tramitación de su expediente.
3. **RECOMENDAMOS** que adopte todas las medidas que resulten precisas para efectuar, sin más demora, el abono de las cantidades que se adeudan a la persona interesada.
4. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

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