

"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 2601480
Materia Vivienda
Asunto Demora en el pago de ayuda al alquiler de vivienda

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 24/03/2026, 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 a la resolución y/o abono de una ayuda al alquiler de vivienda.

Hemos de recordar que esta institución tramitó el previo expediente de queja 2503330, en el marco del cual se dictó la [resolución de cierre](#) de fecha 26/11/2025, tras aceptar la administración autonómica las recomendaciones que le formulamos por medio de la [resolución de consideraciones](#) de fecha 15/10/2025 y exponer al efecto:

Respecto de la segunda recomendación, sobre que resuelva, si no lo hubiere hecho ya y a la mayor brevedad, el recurso de reposición presentado por la interesada se informa que dicho recurso se resolvió y notificó el día 30/10/2025, en sentido ESTIMATORIO, de forma que se ha ordenado al servicio territorial de vivienda de Alicante, que retrotraiga el expediente al momento en que se cometió el error en la tramitación y se dicte la propuesta de resolución que en su caso corresponda. En caso de que proceda realizar el abono de la ayuda, la interesada será incluida en una resolución que se publicará próximamente en DOGV, donde la interesada consta junto con otros interesados con pagos pendientes relativos a la convocatoria de 2021.

En cuanto a la tercera recomendación, de que, si el mismo ya hubiera sido resuelto y se le hubieren reconocido a la persona interesada el derecho al cobro de cantidades, proceda a adoptar las medidas para efectuar, sin más demora, el abono de las mismas, se informa en el mismo sentido que en el párrafo anterior.

En la resolución de cierre del expediente expusimos:

A pesar de ello, no podemos concluir nuestras actuaciones en el presente supuesto sin manifestar nuestra preocupación por el hecho de que la interesada haya tenido que esperar hasta el 30/10/2025 para ver resuelto un recurso de reposición que presentó en relación con la desestimación (indebida) de una ayuda correspondiente al ejercicio 2021.

Consecuencia de ello es que, cuando han transcurrido casi cuatro años desde que se convocó la ayuda al alquiler de vivienda, la interesada aún no ha obtenido una resolución respecto de la misma. Debemos reiterar, como ya se hizo en la resolución de consideraciones de 15/10/2025 que **esta situación expone un evidente e inaceptable caso de mala administración** y, por ello, debemos reclamar encarecidamente a la administración autonómica a que adopte todas las medidas a su alcance para que la

resolución que corresponda se dicte sin más demora y que, si se le reconociese el derecho al cobro de la ayuda, se proceda al abono de la misma a la mayor brevedad.

En su nuevo escrito de queja la persona interesada expone que «la administración reconoció el error e iba a proceder el pago y no lo ha hecho».

1.2. El 30/03/2026, 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 a la resolución de la solicitud de ayudas y/o al abono efectivo de la totalidad de las cantidades que, en su caso, le hayan sido 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 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).

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 una resolución expresa a su solicitud de ayuda (tras el acuerdo de retrotracción de actuaciones al momento en el que se cometió el error reconocido por la administración en la tramitación de la solicitud) y al abono de las cantidades que, en su caso, se le reconozcan, todo ello en referencia a una ayuda al alquiler de vivienda de la convocatoria relativa al ejercicio 2021, de la que es beneficiaria.

La falta de remisión del informe por parte de la administración nos ha impedido tener un conocimiento preciso del estado actual de tramitación de la solicitud de ayuda de referencia y si se ha dictado la resolución respecto de la solicitud de ayudas de referencia.

No obstante, la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad ha tenido tiempo más que suficiente para completar la tramitación del expediente e informar a la persona interesada de las decisiones adoptadas y, en caso de habersele reconocido finalmente la ayuda solicitada, proceder al abono efectivo de las cantidades acordadas.

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.

Como indicamos ya en la resolución de consideraciones emitidas en el marco del expediente de queja 2503330, «en el presente supuesto se analiza la demora que viene padeciendo la persona interesada a la hora de lograr la resolución y/o abono de una ayuda al alquiler de vivienda que fue solicitada en la convocatoria correspondiente al año 2021, cuando han transcurrido cuatro años. Como se ha indicado previamente, no es preciso realizar ulteriores argumentaciones para concluir que esta situación no se compadece con el citado derecho a una buena administración y que, por lo tanto, expone una demora totalmente injustificable, dicho sea con todos los respetos» y pone de manifiesto **un evidente y censurable caso de mala administración**.

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 de la tramitación, resolución y/o abono de las cantidades que se adeuden a la persona interesada.

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).

Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece que «se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, (...) no se facilite la información o la documentación solicitada (...)».

La Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 30/03/2026, incumplándose el plazo legal establecido (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges, dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3 Consideraciones a la Administración

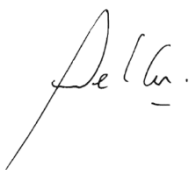
Por todo ello, formulamos a la **Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad** las siguientes consideraciones:

- 1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de tratar los asuntos que afecten a las personas solicitantes 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 resuelva, si no lo hubiere hecho ya y a la mayor brevedad, el expediente de solicitud de ayudas de la persona interesada, después de la estimación del recurso presentado por esta frente a la inicial denegación, notificando a esta la resolución que se dicte.

3. **RECOMENDAMOS** que, si el mismo ya hubiera sido resuelto y se le hubieren reconocido a la persona interesada el derecho al cobro de cantidades, proceda a adoptar las medidas para efectuar, sin más demora, el abono de las mismas.
4. **RECOMENDAMOS** que inicie en el presente caso una investigación interna de los hechos producidos, al objeto de identificar y corregir las disfunciones que se están producido, adoptando las medidas que resulten pertinentes al efecto de erradicar aquellas que queden constatadas y evitar que se repitan en el futuro.
5. **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.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana