

"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 2601519
Materia Vivienda
Asunto Demora en concesión de vivienda pública

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 26/03/2026, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba 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 este sentido, la persona interesada aportó una copia de su solicitud de vivienda, de fecha 26/02/2025. Asimismo, indicó que en fecha 09/02/2026 presentó un escrito en el que solicitó información sobre el estado de tramitación de su petición, sin haber obtenido una respuesta.

1.2. El 07/04/2026, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de València que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «las actuaciones realizadas, en el ámbito de sus competencias en materia de servicios sociales y vivienda para atender a la interesada y concederle los recursos adecuados que permitan paliar la situación de necesidad de vivienda que padece».

1.3. El 05/05/2026 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

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

(...) Primero.- Según los antecedentes obrantes en el Servicio de Vivienda D^a. (...) presenta el 5 de julio de 2025 solicitud de inscripción en el Registro de Demandantes de Vivienda.

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, 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.

Segundo.- Por Moción del Concejal delegado de Vivienda de 1 de abril de 2026 se ha propuesto que por el Servicio de Vivienda se inicien los trámites necesarios para adjudicar las viviendas disponibles entre los demandantes de vivienda inscritos en

el Registro de Demandantes de Vivienda, mediante el procedimiento ordinario, distribuyéndose las mismas entre el Grupo de Demanda "solicitantes de edad superior a 60 años".

Tercero.- Dado que la solicitud de la interesada forma parte de este Grupo de Demanda se está baremando la misma, a los efectos de comprobar el cumplimiento de los requisitos exigidos en las bases y establecer un orden de prelación en función de la puntuación obtenida al aplicar los criterios de baremación recogidos en la base decimocuarta del REDHA.

Cuarto.- Consultadas las solicitudes de D^a. (...) obrantes en el Servicio de Vivienda, la persona interesada solicitó 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), siendo resueltas por Resolución GC- 39 de 13 de enero de 2026, renunciando a las mismas la interesada mediante instancia de 24 de diciembre de 2025, al haber resultado beneficiaria de las ayudas de la Generalitat Valenciana.

Lo que se informa a los efectos oportunos".

En respuesta a esta solicitud y como complemento a lo anteriormente informado, el Servicio de Servicios Sociales ha emitido el siguiente informe:

(...) se informa sobre las competencias en materia de servicios sociales:

La concesión del uso de una vivienda no recae dentro de las competencias de los Servicios Sociales municipales. 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 económica individualizadas en materia de servicios sociales del Ayuntamiento de València.

1.4. El 11/05/2026 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.5. El 12/05/2026 la persona interesada presentó alegaciones. En esencia, expone lo siguiente:

Tengo dudas con respecto a su respuesta de que están "baremando" mi solicitud, ¿Cuánto tiempo tengo que esperar hasta que pueda volver a reclamar? Dado que han incumplido los plazos e ignoran mis solicitudes de información, sinceramente no sé cómo debo proceder.

1.6. El 25/05/2026 la persona interesada presentó un escrito exponiendo:

El ayto ha publicado varios listados y aparezco en el listado de no inscritos, según su escrito dirigido a ustedes se encontraban "baremando" mi solicitud. Este listado deja sin aclarar si tengo que aportar documentación o he sido excluida. La gestión de esta vivienda es un despropósito de trabas e inacción para quedar fuera. Ni siquiera a través de ustedes aclaran la situación de mi solicitud

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado 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, así como al derecho al disfrute de una vivienda digna (artículos 9 y 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Tal y como se ha expuesto, el objeto del presente expediente de queja se centra en la reclamación presentada por la persona interesada en relación con la tramitación dada por el Ayuntamiento de València a la solicitud que formuló el 26/02/2025 para que le fuese adjudicada una vivienda en régimen de alquiler, dada la necesidad de alojamiento que padece.

Al respecto de esta cuestión, el Ayuntamiento de València expone que se encontraba baremando (en la fecha de elaboración del informe municipal y cuando habían transcurrido un año y tres meses desde la fecha de la petición) la solicitud de la persona interesada, en el marco del programa de adjudicación de vivienda para personas mayores de 60 años, en la que se encuentra clasificada la persona interesada.

Debemos destacar que la administración local no realiza ninguna referencia al escrito de petición de información presentado por la persona interesada en fecha 09/02/2026 y la respuesta que se ha dado a la misma. Por el contrario, en su escrito de alegaciones la ciudadana reitera la falta de respuesta y de información en la que se encuentra.

Se hace constar que la persona interesada ha renunciado a las ayudas al alquiler de vivienda, por haber sido beneficiaria de las ayudas al alquiler de vivienda convocadas al efecto por la Generalitat Valenciana.

Así planteado el objeto del expediente de queja, son varias las cuestiones que se plantean en el mismo.

En relación con la petición de vivienda formulada por la persona interesada, esta institución viene recordando que el artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce a la ciudadanía el derecho al disfrute de una vivienda digna.

El ejercicio de este derecho ha sido desarrollado por el legislador valenciano a través de la [Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la Función Social de la Vivienda](#) (en adelante, LFSV) y el [Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell](#), por el que se adoptan medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad y emergencia residencial en la Comunitat Valenciana agravadas por la guerra de Ucrania, y para evitar abusos en el ámbito inmobiliario (en adelante, Decreto Ley 3/2023).

El artículo 2 LFSV prescribe que «las personas con vecindad administrativa en la Comunitat Valenciana, que acrediten un mínimo de residencia de un año, tienen el derecho a disfrutar de una vivienda asequible, digna y adecuada».

A partir de estas normas y en los términos establecidos en ellas, esta institución viene considerando que el derecho a la vivienda constituye en nuestra comunidad autónoma un auténtico **derecho**

subjetivo de la ciudadanía valenciana y no tan solo un objetivo programático de la política social y económica (artículo 47 de la Constitución Española).

La LFSV es clara al respecto a lo largo de todo su articulado, señalando en concreto:

- «el Consell, **las entidades locales** y demás instituciones públicas con competencias en materia de vivienda garantizarán la satisfacción de este derecho, utilizando al efecto todos los instrumentos jurídicos que la presente ley pone a disposición de las mismas y el cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente ley» (art. 2.1 LFSV).
- «La efectividad de este derecho a una vivienda asequible, digna y adecuada, de acuerdo con lo establecido en este artículo, **genera la obligación jurídica** de la administración autonómica valenciana y de las administraciones locales radicadas en la Comunitat Valenciana de poner a disposición del solicitante» (art. 2.3 LFSV) una vivienda.
- «Todas las personas, en ejercicio de la acción pública en materia de vivienda, **pueden exigir ante los órganos administrativos** (...) competentes el cumplimiento de la normativa en materia de vivienda (art. 6.1 LFSV).
- «La Generalitat, a través de la conselleria competente en materia de vivienda, ejercerá todas aquellas competencias estatutariamente atribuidas, las que expresamente le confiera la presente ley, así como aquellas otras que en un futuro le puedan ser reconocidas para **la efectiva y real provisión de una vivienda asequible, digna y adecuada a aquellas personas que la necesiten**» (art. 7.1 LFSV).

Por su parte el artículo 3 del Decreto 3/2023 prescribe que «**el disfrute de una vivienda asequible, digna y adecuada, en condiciones igualdad, y no discriminación se configura como un derecho subjetivo**, en los términos del artículo 2 de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana» y que «todas **las personas** residentes en la Comunitat Valenciana **podrán exigir, ante los órganos administrativos**, juzgados y tribunales del orden competente, **el cumplimiento efectivo** de las disposiciones del presente decreto ley y de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana, así como de las normas, los planes y programas que se dicten en su desarrollo y ejecución».

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.

Sentado lo anterior, no debemos olvidar que, a los efectos de entender cumplidas las obligaciones enunciadas y, en especial, de la obligación de poner a disposición de la persona interesada un

recurso con el que atender la necesidad de vivienda manifestada, el artículo 2.3 LFSV es claro al señalar que:

A los efectos jurídicos previstos por esta norma, se entenderá que existe tal puesta a disposición cuando se proceda al pago de las ayudas al alquiler reguladas en esta ley de conformidad con la solicitud que a estos efectos realicen los interesados y en atención al cumplimiento de los requisitos exigidos en las correspondientes convocatorias.

De lo expuesto por la administración se deduce que la persona interesada renunció a las ayudas a la concesión de una ayuda al alquiler de las convocadas por el Ayuntamiento de València, al haber resultado beneficiaria (y ser incompatibles) de una ayuda al alquiler de la Generalitat Valenciana. Al haber sido beneficiaria de las citadas ayudas, hemos de entender que las administraciones cumplieron con las obligaciones que les impone la precitada legislación en materia de vivienda.

Con independencia de lo anterior, esta institución ha insistido igualmente en que, solicitada la vivienda, el primer derecho que asiste a la persona interesada es el derecho a recibir una **respuesta expresa, congruente y motivada** a su solicitud.

Esta exigencia, manifestación concreta del **derecho a una buena administración** del que son titulares las ciudadanas y ciudadanos valencianos (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea), determina que la persona solicitante de la vivienda, una vez presentada su petición de adjudicación, tenga derecho a recibir una resolución expresa en la que se le indique, como mínimo, en qué términos ha sido tomada en consideración la misma, qué medidas se han adoptado para dar cumplimiento al derecho que se está ejerciendo (y cuya satisfacción constituye una obligación jurídica de la Generalitat) y qué recurso concreto se le asigna para hacerlo efectivo.

En el presente caso consta que la persona interesada, en fecha 09/02/2026 presentó un escrito, solicitando información concreta sobre el estado de tramitación de su solicitud, sin haber recibido una respuesta expresa o información sobre el estado de tramitación y baremación de su solicitud.

Respecto de esta falta de respuesta a los escritos presentados por la persona interesada, es preciso tener en cuenta que el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que «la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación».

Asimismo, esta previsión ha de ser puesta en conexión con lo establecido en el artículo 29 de la citada norma procedimental, cuando señala que «los términos y plazos establecidos en ésta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos».

Por su parte, el artículo 138 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de régimen local de la Comunitat Valenciana es claro al reconocer a la ciudadanía el derecho a «obtener resolución expresa de cuantas solicitudes formulen en materias de competencia de las entidades locales».

Por otra parte, debemos tener presente que el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat 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».

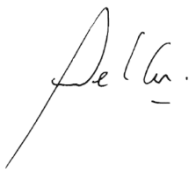
3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos al **Ayuntamiento de València** las siguientes consideraciones:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante.
2. **RECOMENDAMOS** que proceda, si no lo hubiera hecho ya, a emitir una respuesta expresa, congruente y motivada al escrito presentado por la persona interesada en fecha 09/02/2026, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones expuestas en el mismo y notificándole la resolución que se adopte, con expresión de las acciones que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

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