

"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 2602634
Materia Vivienda
Asunto Falta de respuesta a solicitud de cambio de vivienda

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 25/05/2026, 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 Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la hora de resolver la solicitud de cambio de vivienda que viene presentando ante la citada administración, debido a que la vivienda que tiene asignada en la actualidad no es idónea a las necesidades que presenta su unidad de convivencia.

En su escrito de queja la persona interesada expuso:

(...) vivo en Aspe, en la C/ (...) Vivimos mi pareja, nuestro hijo en común de 6 años, y yo. Vivimos en una vivienda de 1 habitación, y cuando entramos a vivir le comentamos que teníamos un nene de 2 años, y su respuesta fue que estando en esa vivienda podríamos optar a al cambio de una vivienda de 2 habitaciones. Y así lo hicimos, nuestro primer trámite lo realizamos en 2023, después en 2024 y por último el año pasado. Pero no recibimos repuesta en ningún trámite... les envió correo y la única contestación que revivo es que vaya a los servicios sociales de mi pueblo. La semana pasada fui a hablar con la asistente social de mi pueblo, a comentarles mi situación y hasta ella se quedó un poco asustada el por qué no me conceden ese cambio, me comentó que ella no podía realizar ningún trámite ni ayudarme debido a que la vivienda pertenece al EVHA y no al Ayuntamiento.

En este sentido, la interesada aporta una copia de los diversos escritos que viene presentando ante la administración autonómica y, en especial (por ser el trámite establecido al efecto) su solicitud de inscripción en el Registro de Demanda de Vivienda de la Comunitat Valenciana, de fechas 25/08/2023 (número de registro GVRTE/2023/3584564) 28/03/2024 (número de registro GVRTE/2024/1454643) y 27/08/2025 (número de registro GVRTE/2025/3963289).

1.2. En fecha 01/06/2026 admitimos la queja a trámite y 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 de la solicitud de cambio de vivienda formulada por la persona interesada, con indicación de los acuerdos, actos y/o resoluciones que se hayan adoptado en relación con los mismos. En el caso de que, como indica la promotora del expediente de queja, no se haya dado respuesta a lo solicitado, expondrá los motivos que lo han impedido y las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y proceder a la emisión y notificación de la resolución que, de acuerdo con las normas aplicables al caso, corresponda».

1.3. Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido a la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad, ni consta que esta haya solicitado la ampliación del plazo

para emitirlo, 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 autonómica a la hora de resolver de manera expresa la solicitud de cambio de vivienda que ha formulado.

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, así como el derecho al disfrute de una vivienda digna (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 obtenido una respuesta a sus escritos de 25/08/2023, 28/03/2024 y 27/08/2025, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces.

De la lectura de la reclamación formulada por la persona interesada se aprecia que la administración le adjudicó el uso de una vivienda pública, atendiendo con ello a las necesidades de alojamiento que padecía, dando satisfacción al derecho al acceso a una vivienda digna de la que es titular, en los términos marcados por la legislación vigente (en esencia, artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, desarrollado por 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-).

No obstante el cumplimiento inicial de estas obligaciones de la administración, hemos de tener presente que las normas analizadas son claras y terminantes a la hora de definir el derecho que se reconoce y señalar que el derecho a la vivienda **lo es a una vivienda “digna y adecuada”**. Así se manifiestan expresamente tanto el citado artículo 16 de nuestro Estatuto de Autonomía (“...vivienda digna”), como los artículos 1 y 2 (entre otros) de la citada LFSV y el artículo 3 del Decreto 3/2023.

En el presente caso, la ciudadana expone que la vivienda en la que reside ha dejado de ser adecuada para las específicas necesidades que presenta y le genera una serie de problemas importantes en su calidad de vida y no le permite desarrollar una vida digna y plena (artículo 10 de la Constitución Española).

Somos conscientes de que, de acuerdo con la normativa vigente, las solicitudes de cambio de vivienda se tramitan mediante la solicitud de inscripción en el Registro de Demanda de Vivienda de la Generalitat Valenciana y el procedimiento de adjudicación de vivienda que lo regula.

No obstante, ello no puede conducir a que una solicitud inicialmente formulada, según expone la persona interesada, en fecha 25/08/2023 y reiterada en fechas 28/03/2024 y 27/08/2025, no haya recibido aún una respuesta expresa, motivada y congruente.

Tal y como esta institución viene recordando en las distintas resoluciones emitidas en materia de adjudicación de viviendas públicas y gestión del Registro de Demanda, una vez solicitada la adjudicación de una 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.

Asimismo, hemos insistido en que el sistema establecido en la LFSV es un sistema en el que **la persona** que manifiesta una situación de pobreza en vivienda **debe ser atendida de manera integral** por las administraciones con competencias en materia de vivienda, **obteniendo** a resultados de su intervención **una solución real y efectiva**, que venga a paliar esta carencia de vivienda; un sistema en el que, ante la manifestación de una necesidad de vivienda se otorgue el uso y disfrute de un alojamiento (público o, incluso, libre) o de recursos económicos (ayudas) para poder acceder al mismo y ver satisfecho de este modo su derecho a la vivienda.

Estas reflexiones son, lógicamente, extensibles a aquellos supuestos en los que, como el presente, se plantee la situación de una persona que solicita el cambio de la vivienda que tiene atribuida por la falta de adecuación de la misma a sus necesidades y las condiciones de vida gravosas que esta situación le genera.

La situación expuesta impide considerar que la persona interesada haya visto respetado los derechos que hemos analizado, derivación y manifestación del más genérico **derecho a una buena administración**, así como el **derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada**; derechos estatutarios de los que es titular.

Resulta preciso recordar que, tal y como ha expuesto recientemente 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 (...)».

El principio de buena administración se relaciona con el derecho al buen funcionamiento de una Administración cuya función es servir.

Las demoras en atender las peticiones de la ciudadanía y adoptar medidas concretas para ofrecer recursos con los que lograr la efectividad de los derechos que las leyes les reconocen, como es el caso del derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada **socava la confianza de la ciudadanía en el correcto funcionamiento de las instituciones y, en última instancia, en el propio sistema democrático.**

Como han expresado las defensorías del pueblo, «la buena administración no es solo cumplir estrictamente las normas y el procedimiento; sino también satisfacer las necesidades de las personas y cumplir la función de servir, que es propia de la Administración y de las personas que la integran. Consecuencia de ello es que este concepto eleva a la categoría de requisito central de la actividad de las personas servidoras públicas la plena y constante empatía con el problema que padece la persona; es decir, la labor de ponerse constantemente en su lugar a la hora de analizar lo que plantea y ofrecerle una solución. Se trata, en resumidas cuentas, de maximizar la vinculación ética y la sensibilidad social».

En consecuencia, han expresado que «la buena administración debe ser considerada una condición de efectividad del Estado de derecho y de la plena vigencia del derecho de defensa de los propios derechos (artículos 1 y 24 CE), en orden a convertir en real y efectivo el disfrute de los derechos y las garantías que el ordenamiento jurídico reconoce a las personas».

Como se ha señalado previamente, la buena administración debe definirse, por ello, como «la específica **obligación que se impone** a las Administraciones Públicas, y a las personas que las componen y prestan sus servicios en ella, **de extremar al máximo la diligencia en el ejercicio de sus competencias**» ([Documento de conclusiones Técnicas del Taller Preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo](#)).

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 01/06/2026, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (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 la **Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad** las siguientes consideraciones:

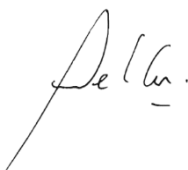
1. **RECORDAMOS LOS DEBERES LEGALES** que impone a la conselleria con competencias en materia de vivienda la legislación vigente (especialmente, la LFSV y el Decreto Ley

3/2023) y que han sido expuestos en el cuerpo de la presente resolución de consideraciones, a la hora de atender las necesidades de vivienda que le manifiesten las personas con vecindad administrativa en la Comunitat Valenciana, que acrediten un mínimo de residencia de un año; en particular, en el caso de encontrarse en la situación de vulnerabilidad definida por el artículo 2 LFSV.

2. **RECOMENDAMOS** que, en el caso planteado por la persona interesada en el presente expediente de queja, analice la petición formulada por la misma para, en el ejercicio de sus competencias en materia de vivienda y en el marco del derecho a una buena administración, **dictar sin más demora una resolución expresa de la solicitud, ofreciendo una solución real y efectiva a las necesidades de alojamiento que queden constatadas**, en los términos marcados por la legislación vigente en materia de vivienda y, en especial, por la LFSV y el Decreto Ley 3/2023.
3. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas concretas que resulten necesarias para, de acuerdo con el tenor literal de la Ley, revertir la situación de ausencia de viviendas públicas, para lograr la consolidación, ampliación y mejora del parque público de viviendas, con la finalidad de permitir su puesta a disposición de los ciudadanos en situaciones de exclusión social o emergencia social y su destino para alquiler social.
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.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana