

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

<b>Queja</b>	<b>2400624</b>
<b>Materia</b>	Vivienda
<b>Asunto</b>	Demora en el abono de ayudas al alquiler 2022.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

1.1. El 20/02/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2400624, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se recogía la queja por la demora en la que viene incurriendo la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la hora de abonar la ayuda al alquiler 2022, de la que es beneficiaria.

1.2. El 26/02/2024 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Administración que, en el plazo de un mes, emitiera un informe acerca del estado de tramitación del expediente de referencia, con expresión de los actos y/o resoluciones que se hayan adoptado en el seno del mismo. En el caso de que, como expone la interesada, la ayuda no haya sido abonada, expondrá los motivos que lo han determinado y las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y proceder al pronto pago de la misma.

1.3. El 25/03/2024 registramos escrito de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el que solicitaba una ampliación de plazo para la emisión del informe solicitado.

1.4. El 28/03/2024 dictamos resolución de ampliación de plazo.

1.5. El 28/03/2024 registramos el informe remitido por la Administración. En esencia, exponía lo siguiente:

Efectivamente, la Sra. ... resultó beneficiaria de un ayuda al alquiler en virtud de RESOLUCIÓN de 5 de abril de 2023, de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana, de revocación de la Resolución de 29 de diciembre de 2022 de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana, de concesión de las ayudas convocadas mediante Orden 4/2022, de 21 de junio, de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de Ayudas al Alquiler de Viviendas correspondientes al Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025, y convocatoria para el ejercicio 2022, que fue publicada en el DOGV nº 9572 de fecha 12 de abril de 2023, por importe de 6.000 euros. Por esta administración se están realizando las actuaciones administrativas oportunas para la incorporación de los remanentes del presupuesto del ejercicio 2023 al presupuesto del ejercicio 2024 momento en el que se procederá a la elaboración de los documentos contables correspondientes al pago de la ayuda, cuestiones éstas que se han visto retrasadas por la puesta en funcionamiento de la aplicación NEFIS de gestión del presupuesto de la Generalitat.

1.6. El 02/04/2024, el Síndic remitió el informe de la Administración a la persona interesada para que, si ésta lo considerase conveniente, formulara escrito de alegaciones.

1.7. El 03/04/2024, la persona interesada presentó alegaciones, ratificándose en lo señalado en su escrito inicial.

## 2 Consideraciones

El presente expediente 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 les afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración, así como el derecho al disfrute de una vivienda digna (artículos 8, 9 y 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Del informe remitido por la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, se está procediendo a la incorporación de los remanentes del presupuesto de 2023 al presupuesto actual, tras lo que se procederá a la elaboración de los documentos contables para el pago de la ayuda, atribuyendo los retrasos a la puesta en funcionamiento de una nueva aplicación.

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.

En este sentido, debemos insistir en la importancia que, en un escenario de incertidumbre económica como es el que nuestra sociedad vive en estos momentos, presenta que los recursos dispuestos para facilitar el acceso y/o mantenimiento de una vivienda digna 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.

Respecto de esta demora que se viene produciendo, 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».

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatuto de Autonomía (norma institucional básica de nuestra comunidad autónoma) señala que «los valencianos y valencianas, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea (...)», indicando que «los poderes públicos valencianos están vinculados por estos derechos y libertades y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes».

A su vez, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que «toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable».

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 (...)».

La vigencia de las disposiciones analizadas impone a las administraciones públicas **un plus de exigencia** a la hora de abordar el análisis de los asuntos que afecten a los ciudadanos y darles una solución **en un plazo razonable**, en el marco del **derecho a una buena administración**. Este derecho se conforma así como un **derecho básico y esencial** de la ciudadanía valenciana.

En el presente supuesto se analiza la demora que viene padeciendo la persona interesada a la hora de lograr el abono íntegro de una ayuda al alquiler de vivienda que solicitó al amparo de la convocatoria de 2022 y se le reconoció en abril de 2023, hace ahora más de un año.

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.

Llegados a este punto, no podemos sino recordar que el artículo 20 (Responsabilidad de la tramitación) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que,

1. 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.
2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado.

A su vez, el artículo 21.6 de esta misma Ley señala:

El personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo.

El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable.

Al respecto, establece el artículo 32.1 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público que «los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las Administraciones Públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos salvo en los casos de fuerza mayor o de daños que el particular tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la Ley».

Por su parte, el artículo 65 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas determina que «cuando las Administraciones Públicas decidan iniciar de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial será necesario que no haya prescrito el derecho a la reclamación del interesado al que se refiere el artículo 67»; señalando el citado artículo 67 que «el derecho a reclamar prescribirá al año de producido el hecho o el acto que motive la indemnización o se manifieste su efecto lesivo».

En el presente supuesto, la inactividad de la administración a la hora de ejecutar lo resuelto está provocando una evidente lesión de los derechos de la persona interesada, tal y como se ha expuesto; lesión que podría ser susceptible de indemnización, de acuerdo con los preceptos analizados, para cuya procedencia y determinación debería iniciarse el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial de la administración; procedimiento que puede ser (y entendemos que, en este caso, debe ser) iniciado de oficio por la propia administración.

Es preciso recordar que el artículo 3 (Principios Generales) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, prescribe que las Administraciones Públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, simplicidad, claridad y proximidad a estos, racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión y eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.

Por otra parte, es preciso tener en cuenta asimismo que el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al imponer a las autoridades y empleados públicos la obligación de facilitar a las personas «el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones».

### 3 Resolución

En virtud de todo cuanto antecede, y atendiendo a las consideraciones expuestas en punto a la defensa y efectividad de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, de conformidad con lo dispuesto en el art. 33.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, se formula la siguiente **RESOLUCIÓN**:

**PRIMERO: Formular a la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL** de tratar los asuntos que afecten a los ciudadanos solicitantes de ayudas al alquiler 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.

**SEGUNDO: RECOMENDAR a la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda:**

-. Que que adopte todas las medidas que resulten precisas para proceder, de manera inmediata, al abono efectivo de las ayudas que se adeudan a la persona interesada en concepto de ayuda al alquiler de vivienda.

-. Que, de acuerdo con lo prevenido en los artículos 32 y ss. de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público y los artículos 65 y concordantes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, inicie de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial de esa administración pública, como consecuencia de su anormal funcionamiento en el presente supuesto, dada la excesiva demora que se viene produciendo en el marco del presente expediente de ayudas a la vivienda.

**TERCERO:** Notificar a la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la presente resolución, para que, en el plazo de un mes desde la recepción de la misma, manifieste su posicionamiento respecto de la recomendación contenida en la presente resolución, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges.

Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. Si el plazo para cumplirlas resultara superior, la respuesta deberá justificar esta circunstancia e incluir el plazo concreto comprometido para ello, debiendo ser motivada la no aceptación de la misma.

**CUARTO:** Notificar la presente resolución a la persona promotora.

**QUINTO:** Publicar la presente resolución en la página web de la institución.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana