

Expte.

DI-1006/2005-11

EXCMO. SR. CONSEJERO DE OBRAS  
PÚBLICAS, URBANISMO Y TRANSPORTES  
DIPUTACIÓN GENERAL DE ARAGÓN. Edificio  
Pignatelli  
50004 ZARAGOZA

17 de noviembre de 2005

## I.- ANTECEDENTES

**Primero.-** Con fecha 27 de julio de 2005 tuvo entrada en esta Institución un escrito de queja que quedo registrado con el número de referencia arriba expresado en el que el interesado exponía que:

Se le presentó la posibilidad de alquilar un piso de Protección Oficial, pero le surgió la duda de si podría seguir teniendo la posibilidad de participar en los sorteos de piso de compra.

Solicitó la información en la oficina del Toc Toc, y estos le indicaron que no conocían la respuesta, que no le podían pasar con nadie que le aclarara la consulta y le remitieron al Servicio Provincial de Vivienda, pero diciéndole que no sabían el teléfono, que solo conocían la dirección. En el Servicio Provincial, le pasaron con el departamento de arriendos, y estos a su vez le remitieron al Toc Toc otra vez, dándole el nombre de la coordinadora de la oficina que amablemente le resolvió la duda.

El presentador de la queja considera que una oficina que gestiona uno de los sectores dónde hay una gran demanda de preguntas y solicitudes debe funcionar mejor.

**Segundo.-** Admitida la queja a trámite, con fecha 6 de septiembre de 2005 se solicitó información al Director General de Vivienda y Rehabilitación del Departamento de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes del Gobierno de Aragón, sobre la referida cuestión, y concretamente sobre qué servicio es el competente para resolver las consultas sobre los temas relacionados con la solicitud de viviendas y registro de Solicitantes, así como qué coordinación existe entre todos los servicios relacionados con la Vivienda de Protección Oficial.

Dicha solicitud de información, fue reiterada el 19 de octubre de 2005, al no haberse obtenido respuesta por parte de la Administración.

**Tercero.-** Con fecha 10 de noviembre de 2005 se recibió contestación de la Directora General de Vivienda y Rehabilitación en la que señala que:

*La Ley 24/2003 de diciembre, de medidas urgentes de Vivienda protegida, crea el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida de Aragón, y lo concibe como una fuente permanentemente actualizada de información sobre la demanda de vivienda protegida, y como fundamental instrumento de gestión para hacer posible el nuevo sistema de adjudicación que la propia Ley crea. En cualquier caso, toda persona que aspire a ser adjudicataria de una vivienda protegida, deberá estar inscrita en el Registro.*

*La llevanza del registro se encomienda a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, a través de la Dirección General y de los Servicios Provinciales competentes en materia de vivienda. El Reglamento del registro fue aprobado por Decreto 80/2004, de 13 de abril, del Gobierno de Aragón.*

*Por otra parte, el Decreto 159/2004 de 22 de junio, que aprueba la estructura orgánica del departamento de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes, atribuye al Servicio de Inspección y control de demanda protegida, que se enmarca dentro de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, las competencias sobre la puesta en marcha, control y mantenimiento del registro de Solicitantes de Vivienda Protegida, la verificación del cumplimiento de los requisitos de adjudicación, y la inscripción de los solicitantes, así como la emisión de informes sobre las reclamaciones o impugnaciones presentadas ante la Comisión de reclamaciones sobre vivienda protegida.*

*Asimismo, se ha contratado el servicio de explotación, control y mantenimiento de la aplicación gestora, atención multicanal y campaña de publicidad del sistema de demanda de vivienda protegida. En dicho contrato entre otros aspectos que no son objeto de queja presentada, se establece expresamente, la dotación de servicios e instalaciones suficientes para garantizar la atención al ciudadano mediante:*

*1.- Atención presencial en los tres Servicios Provinciales y en una oficina propia ubicada en Zaragoza.*

*2.- Atención telefónica de primer nivel, con las funciones y potencialidades propias de un "Contact center".*

*3.- Atención vía Internet, mediante un servicio que permita orientar al ciudadano en la página web de información.*

*4.- Realización de aquellas gestiones administrativas vía telefónica que sean posibles, en representación del ciudadano.*

*Todo el sistema anteriormente expuesto pone de manifiesto el interés y atención que esta Administración está poniendo en gestionar uno de los sectores que más preocupan a los ciudadanos, lo cual viene a confirmarse en la práctica con la inexistencia de reclamación al respecto. Las funciones en cuanto a la gestión del Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida quedan absolutamente coordinadas desde esta Dirección General de Vivienda y Rehabilitación.*

## **II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS**

**Primera.-** El artículo 20 de la Ley 24/2003 de 26 de diciembre, de medidas urgentes de Política de Vivienda Protegida crea el Registro de Solicitantes y señala que la inscripción y verificación del cumplimiento de los requisitos de adjudicación de viviendas protegidas corresponderá a la Administración autonómica, que llevará, a través de la Dirección General competente en materia de vivienda y de los Servicios Provinciales, el registro de Solicitantes de Vivienda Protegida de Aragón.

**Segunda.-** El Decreto 80/2004 de 13 de abril del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento del Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida y de Adjudicación de Viviendas Protegidas de Aragón, regula en los artículos 11 y siguientes, el Régimen Jurídico del Registro, y los requisitos generales de inscripción, y señala que el órgano responsable del fichero es la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación del Departamento de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes del Gobierno de Aragón, así como que los derechos de acceso, rectificación y cancelación de los datos personales se ejercerán ante dicha Dirección General competente o ante los Servicios Provinciales del Departamento.

**Tercera.-** El Decreto 159/2004 de 22 de junio que aprueba la estructura orgánica del Departamento de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes, atribuye al Servicio de Inspección y Control de demanda protegida, que se enmarca dentro de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, las competencias sobre la puesta en marcha, control y mantenimiento del Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida, la verificación del cumplimiento de los requisitos de adjudicación, y la inscripción de los solicitantes, así como la emisión de informes sobre las reclamaciones o impugnaciones presentadas ante la Comisión de Reclamaciones sobre vivienda protegida.

Además, según manifiesta la Directora General de Vivienda y Rehabilitación en su escrito de fecha 10 de noviembre de 2005, se ha contratado un servicio de explotación, control y mantenimiento de la aplicación gestora, atención multicanal y campaña de publicidad del sistema de demanda de vivienda protegida, en el que se establece expresamente, la dotación de servicios e instalaciones suficientes para garantizar la atención al ciudadano mediante:

1.- Atención presencial en los tres Servicios Provinciales y en una oficina propia ubicada en Zaragoza.

2.- Atención telefónica de primer nivel, con las funciones y potencialidades propias de un "Contact center".

3.- Atención vía Internet, mediante un servicio que permita orientar al ciudadano en la página web de información.

4.- Realización de aquellas gestiones administrativas vía telefónica que sean posibles, en representación del ciudadano.

**Cuarta.-** El presentador de la queja, para solucionar su consulta de si el hecho de alquilar una vivienda de Protección Oficial le impide participar en los sorteos para adquirir una vivienda, se dirige en primer lugar a ese servicio encargado de garantizar la atención al ciudadano, y es allí donde le indican que no saben la respuesta y que no pueden darle una solución, y se limitan a darle la dirección del Servicio Provincial, ya que desconocen el número de teléfono del mismo.

Posteriormente en el Servicio Provincial, departamento de arriendos, vuelven a remitirle a la oficina donde el ciudadano se había dirigido la primera vez, pero esta vez le indican el nombre de la coordinadora de la oficina del Toc-Toc, que es la que le resuelve la duda.

De las actuaciones llevadas a cabo por el servicio contratado para la atención telefónica de primer nivel y de los Servicios Provinciales, se deduce una falta de eficiencia y de coordinación entre ambas, ya que si en la oficina del Toc-Toc la persona que atendió la consulta no podía dar al ciudadano una contestación por desconocer la respuesta, debería haberle facilitado una solución, bien de responderle una vez obtenida la solución a su problema, o al menos haberle facilitado correctamente el teléfono del Servicio Provincial o la unidad concreta del mismo dónde debía dirigirse. Por otra parte, la actuación del Servicio Provincial tampoco parece de lo mas eficiente, deberían de haber conocido la respuesta, y haber podido responder al ciudadano porque el cumplimiento de los requisitos de adjudicación de viviendas protegidas corresponde a la Administración autonómica, y según establece la norma, la llevará a través de la Dirección General competente en materia de vivienda y de los Servicios Provinciales.

Es obvio y manifiesto el esfuerzo realizado por la Administración para la implantación del Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida y el interés y atención que se está poniendo en gestionar uno de los sectores que más preocupan a los ciudadanos, por ello, resulta imprescindible que ese esfuerzo se refleje en el funcionamiento cotidiano de los servicios, y que los ciudadanos obtengan una respuesta clara y concreta a la información que demandan sin necesidad de dirigirse a diversas dependencias.

### **III.- RESOLUCIÓN**

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985 de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón Asumiendo me permito formularle la siguiente

#### **SUGERENCIA**

Que en lo que se refiere a la información y consultas que demandan los ciudadanos sobre los requisitos y funcionamiento del Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida de Aragón, y en aras a los principios de eficacia, coordinación, y servicio a los ciudadanos que rige la actuación de la Administración Pública, se arbitren las medidas necesarias para que en la actuación de los Servicios Provinciales y de la oficina del servicio contratado para la atención telefónica de primer nivel exista una total coordinación, y puedan dar respuesta al ciudadano sin necesidad de que éste tenga que dirigirse a ambas dependencias.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funda su negativa.

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

**FERNANDO GARCÍA VICENTE**