



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202200006013

17 AGO 2022

REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q22/274/09

**Sr. Consejero de Vertebración del  
Territorio, Movilidad y Vivienda**  
eljusticiatramitesdgi@aragon.es

**ASUNTO:** Sugerencia relativa a ayudas para el alquiler por violencia de género.

### I.- ANTECEDENTES

**Primero.-** El pasado 18 de febrero de 2022 tuvo entrada en esta Institución un escrito de queja que quedó registrado con el número de referencia arriba expresado, al que ruego haga mención en posteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

**Segundo.-** En el mismo se hace alusión a lo que textualmente se transcribe:

*“1. Doña (...) solicitó ayuda en formato borrador timbrado el 26/08/21.*

*Tal como se le indicó en el registro todas las solicitudes presentadas por otros solicitantes fueron en formato borrador, que no se preocupara, junto con todos los documentos solicitados.*

*2- Carta solicitando solicitud de ayuda en su formato oficial, recibo de pago del alquiler del mes de junio y plantilla oficial cumplimentada por servicios sociales. Esta carta está timbrada el 07/10/21 pero no la recibió hasta el 16/10/21 por correo certificado. El plazo de entrega de los documentos solicitados era de 10 días.*

*3- Solicitó cita para el registro siendo la primera cita disponible justo a los 10 días a las 13:15. Accede al programa para la solicitud de la ayuda. No consta ningún modelo oficial que no sea el mismo ya cumplimentado que le aparece como borrador. Se pone en contacto telefónico con el Gobierno de Aragón, con att. al usuario. Le transfieren primero con otro departamento de atención, tras una hora (no metafórica) de infructuosas gestiones le transfieren con soporte técnico, también tras otra hora (no metafórica) no saben cuál es la solicitud oficial ni que ocurre con el borrador que solo aparece como borrador*

*Vuelve a llamar al teléfono de att al usuario. Le preguntan quién es el remitente de la carta que le solicita de nuevo los documentos. Le transfieren con esa persona. Esa persona le dice que pruebe a ver si es que hay algún dato incorrecto. Que hace poco atendió a otra*



*solicitante y al no coincidir su edad con el año de nacimiento, le saltaba como borrador. Y le comenta que eso se debe a un fallo de programación del programa empleado. A lo cual se le dijo, que muy posiblemente. Efectivamente el fallo era que en el formulario aparecen 2 casillas de portal, al rellenar solo una casilla el documento pasó a ser de borrador a oficial.*

*Pide cita a servicios sociales para el formulario. Y le comenta el asistente social que el Gobierno de Aragón les ha cambiado la plantilla y se la vuelven a cumplimentar y se la entrega.*

*Además le pide algo con lo que pueda demostrar que el mes de alquiler de junio lo pagó directamente el Ayuntamiento de Zaragoza al propietario en concepto de pago único por necesidad puntual. Le da los documentos "a ver si les sirven".*

*4- Se presenta en el registro justo pero en plazo el 26/10/21. Y le manifestó su indignación a la funcionaria por las irregularidades, siendo además que las solicitudes son atendidas a medida que se presentan y por lo tanto no es lo mismo presentarlos el 26 de agosto, que hacía poco que se dieron a conocer las ayudas, que presentarlos el 26 de octubre a 4 días de terminar el plazo de presentación. La funcionaria le indica que puedo expresar mi disconformidad junto con los documentos como una alegación, cosa la cual ejerce.*

*5- El 15/01/22 recibe una carta certificada del gobierno de Aragón solicitándole los 4 últimos recibos de alquiler, ya que los presentados eran hasta agosto, fecha en la que hizo la solicitud y no tenía más meses pagados ni vividos. En servicios sociales le indicaron que es lo habitual. Para poder abonar la cuantía anual del 2021 del alquiler.*

*Con fecha del 25/01/22 hago entrega en el registro. Pasada la fecha para que informaran del pago, se difunde por la televisión autonómica que el Gobierno de Aragón no ha tenido tiempo suficiente para la gestión de las solicitudes. Que de los 4 millones de euros solo han tenido tiempo de repartir uno."*

**Tercero.-** Admitida a supervisión la anterior queja, se ha solicitado información al Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda del Gobierno de Aragón sobre el contenido de la misma.

**Cuarto.-** A pesar de haber efectuado varios requerimientos de solicitud de información, hasta la fecha actual y pese al tiempo transcurrido ese Departamento no ha dado contestación a ninguno de ellos.



## II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**Primera.-** Con todas las salvedades y cautelas posibles, al no poder contrastar datos ya que no se ha dispuesto de la respuesta formal del Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda del Gobierno de Aragón, son muchas las reclamaciones presentadas ante esta Institución aludiendo al retraso en la resolución de las ayudas para el alquiler, así como las dificultades con las que se encuentran en la cumplimentación de las solicitudes, añadiendo que la falta de atención presencial no ha ayudado a la resolución de los problemas.

**Segunda.-** En distintas ocasiones esta Institución ha puesto de manifiesto que las personas beneficiarias de estas ayudas son familias que no pueden con sus propios medios acceder a una vivienda en el mercado libre, ni tampoco, pese a reunir los requisitos para poder acceder a una vivienda protegida, logran acceder a una de ellas con la urgencia que demanda su situación habitacional, dado que es por todos conocido, la insuficiencia del parque público de viviendas para satisfacer la demanda, ni siquiera a quienes se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad y emergencia habitacional.

Sin embargo, los retrasos excesivos en la tramitación, conclusión y materialización de estas ayudas, están distorsionando la finalidad para la que fueron creadas, cuyo fin es crear una expectativa de estabilidad habitacional para quienes resultaran beneficiarios de esta ayuda.

**Tercera.-** El artículo 2.2 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón reconoce a esta Institución competencia para supervisar la actuación de la Administración pública aragonesa. Y le faculta en todo caso para dirigirse a toda clase de autoridades, organismos, funcionarios y dependencias de cualquier Administración, con sede en la Comunidad Autónoma (art. 23).

Por su parte, el artículo 19 de la misma Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón establece la obligación general de todos los poderes públicos y entidades afectadas por dicha Ley de auxiliar al Justicia en sus investigaciones y añade que *“las autoridades, funcionarios y todo el personal dependiente de la Administración deberán facilitar al Justicia o a aquél en quien delegue las informaciones, asistencia y entrada a todas las dependencias, centros y organismos. Igualmente deberán poner a su disposición los datos, expedientes o cualquier clase de documentos que permitan llevar a cabo adecuadamente la actuación investigadora”*.

A la luz de las disposiciones antes referenciadas, se considera que el Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda del Gobierno de Aragón, al no dar respuesta a la petición de información no ha dado cumplimiento a las obligaciones que la citada Ley 4/1985 le impone para con esta Institución. Ello ha supuesto que desde esta Institución no se haya podido instruir de manera completa el expediente que resulta



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

habitual tras la recepción de quejas, habiéndose visto dificultad para cumplir el cometido que le asigna el Estatuto de Autonomía de Aragón y la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón.

### III.-RESOLUCIÓN

Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, me permito volver a sugerir al Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda lo siguiente:

1. Que para otras convocatorias de estas ayudas, tanto el modelo de solicitud, la documentación a presentar para acreditar el cumplimiento de los requisitos y el procedimiento de tramitación que se establezca, sea simplificado lo máximo posible, con el fin de que puedan resolverse en el plazo establecido al efecto y sin dilaciones, atendiendo al marcado carácter social que tienen dichas ayudas.
2. Que se dote a las Subdirecciones Provinciales de Vivienda en Zaragoza, Huesca y Teruel y, en particular, a las Secciones de Vivienda correspondientes, de medios materiales y de efectivos de personal adecuado al volumen de trabajo que ocasiona la tramitación de este tipo de ayuda
3. Formular Recordatorio de Deberes Legales al mismo Departamento, recordándole su obligación de auxiliar a esta Institución en sus investigaciones, conforme a lo establecido en artículo 19 de la referida Ley 4/1985.

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

**En Zaragoza, a 16 de agosto de 2022**



**P.A. Javier Hernández García**  
**Lugarteniente del Justicia**