

"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 2500609
Materia Servicios sociales
Asunto Falta de respuesta certificado de prestaciones

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituía, inicialmente, la falta de respuesta a la solicitud, presentada por la interesada el 12/12/2024 (solicitud de certificado de prestaciones).

Por ello, el 05/03/2025 emitimos la Resolución de Inicio de Investigación que fue notificada a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitándole información en relación con los hechos expuestos en la queja.

En su informe, la Conselleria manifestó, sustancialmente, que se había remitido a la interesada los documentos obrantes en su expediente de Pensión No contributiva tanto por correo electrónico como por correo certificado.

Dicha información fue trasladada a la interesada al objeto de que pudiese efectuar alegaciones, como así hizo mediante diferentes escritos en los que, sustancialmente, indicó, por un lado, que “no es cierto que hubiese recibido, ni por correo postal, ni electrónicamente, la documentación que tiene derecho a recibir” y, por otro, que no estaba disponible el acceso o consulta de su expediente a través de la Sede Electrónica.

Ello motivó que realizásemos una nueva petición de informe a la Conselleria. En su respuesta, esta Administración nos indicó que “desde la Sede Electrónica no está habilitado el acceso a los expedientes de pensiones no contributivas”.

Por otro lado, en relación con la falta de respuesta a la solicitud de certificado de prestaciones presentada el 12/12/2024, que dio origen a la queja, anexó la certificación emitida en fecha 02/01/2025.

Tras todo lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500609, de 27/02/2026](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir con los deberes legales derivados de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo de las Administraciones Públicas.
2. **SUGERIMOS** que ponga el expediente electrónico a disposición de la persona interesada conforme al artículo 53.1.a de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La preceptiva respuesta de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 26/03/2026 y, en ella, esa Administración manifestó que

en fecha 31 de octubre de 2025, la Dirección Territorial de Alicante pone a disposición de la interesada su expediente electrónico, con confirmación de su recepción y constancia de la descarga de su contenido ese mismo día.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana