

"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 2600954

Materia Servicios sociales

Asunto Solicitud asignación trabajadora social. Falta de respuesta.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 24/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600954, 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 falta de respuesta del Ayuntamiento de Villena al escrito presentado el 12/09/2025, en el que solicitaba la asignación de una trabajadora social para la tramitación del expediente de dependencia de su madre.

Por ello, el 02/03/2026 solicitamos al Ayuntamiento de Villena que en el plazo de un mes nos enviara un informe sobre este asunto.

En el informe remitido, el Ayuntamiento exponía, en resumen:

- La persona interesada es la hija menor de (...) que cuenta con expediente de dependencia AL39736... con solicitud desde 28/11/2023 y cuenta con reconocimiento de grado 2 de dependencia desde julio de 2024.
- La tramitación de la valoración de dependencia se realizó desde Servicios Sociales del ayuntamiento de Alicante, población en la que estuvo empadronada y residiendo con su hija.
- En fecha 11 de noviembre de 2024, se resolvió con carácter urgente resolución de concesión de servicio de atención residencial por claudicación de su hija respecto a los cuidados de su madre por problemas de salud, según informe trabajadora social de referencia de Alicante.
- En diciembre de 2024, (...) vuelve a Villena por decisión de su hija y es alta en el Padrón de Habitantes desde el día 09/12/24. (...) abandona la plaza residencial y vuelve a su casa.
- Desde el mes de diciembre de 2024, a (...) se le asigna una trabajadora social de referencia como indica el artículo 69 de la Ley 3/2019 de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana. Esta trabajadora social es la profesional que, hasta el día de hoy, se encarga de la intervención, seguimiento, gestión y tramitación de los recursos y prestaciones que necesita (...). La persona cercana a (...), que viene siendo la interlocutora entre la persona dependiente y la trabajadora social de referencia, es (...) que vive en Alicante.

- La intervención y seguimiento no ha sido fácil, en algún momento, debido a que (...) no termina de definir el recurso adecuado para su madre. De hecho, se enfadó con la trabajadora social de referencia, solicitando el día 12/09/25 un cambio de trabajadora social.
- La Ley 3/2019 no reconoce expresamente un derecho a cambiar de trabajadora social de referencia por decisión unilateral de la persona usuaria. La ley no prohíbe solicitar un cambio, pero tampoco lo reconoce como un derecho automático. En la práctica, esto significa que se puede solicitar un cambio si existe una razón justificada.
- En este caso, el equipo de profesionales no encontró motivos de peso para proceder a este cambio debido a que no se ha perdido la relación de confianza entre la trabajadora social y (...), no se ha deteriorado la relación profesional y no está comprometida la continuidad y la eficacia de la intervención, cuya beneficiaria en última instancia es la persona dependiente. De hecho, continúan las entrevistas con (...) en despacho, visitas a domicilio, llamadas telefónicas y (...) nunca ha verbalizado la necesidad del cambio a la trabajadora social de referencia ni ha vuelto a insistir en ello por escrito, considerando, entonces que fue un hecho puntual.
- Por lo tanto, (...) sí tiene asignada una trabajadora social de referencia en el Ayuntamiento de Villena desde el mes de diciembre de 2024, no vulnerando dicho derecho.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada señalaba que había perdido la confianza en la trabajadora social asignada, debido a inexactitudes en informes, falta de información clara sobre recursos disponibles y demoras prolongadas en la atención, lo que ha dificultado la gestión de una situación urgente de vulnerabilidad.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera vulnerado el derecho de la persona titular a obtener una respuesta expresa de la administración a la que se dirige, en el marco del derecho a una buena administración.

De la lectura del informe remitido por el Ayuntamiento de Villena se comprueba que éste traslada los argumentos por los que no considera el cambio de trabajadora social solicitado, si bien no hace referencia ninguna a la falta de respuesta a la solicitud de la persona titular.

Respecto de esta falta de respuesta al escrito presentado por la persona interesada, es preciso tener en cuenta que el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que «la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación».

Asimismo, esta previsión ha de ser puesta en conexión con lo establecido en el artículo 29 de la citada norma procedimental, cuando señala que «los términos y plazos establecidos en esta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos».

Como esta institución viene recordando reiteradamente a las Administraciones Públicas de la Comunitat Valenciana, la vigencia del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en conexión con el artículo 8 del mismo Estatuto de Autonomía y el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea) impone un plus de exigencia a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta. Igualmente, este derecho a una buena administración prohíbe que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la Administración no ofrezca una resolución.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella y ha de ofrecer al ciudadano una respuesta directa, rápida, exacta y legal. La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, procede directamente del mandato recogido en el artículo 103 de la Constitución, según el cual la Administración debe servir con objetividad a los intereses generales y actuar con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho. A título ilustrativo, cabe referirse a la [Sentencia núm. 1909/2017 de 5 de diciembre de 2017, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección Segunda \(recurso 1727/2016\)](#).

En cuanto al fondo del asunto, la solicitud de cambio de trabajador social, debemos señalar que la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, enumera en su artículo 10 los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales, entre los que se encuentran:

.../...

e) La asignación de una persona profesional de referencia que sea la persona interlocutora principal y que vele por la coherencia, la coordinación con los otros sistemas de protección social y la globalidad y continuidad del proceso de atención.

f) La libre elección de profesional de referencia, en los términos en los que se desarrolle reglamentariamente.

No obstante, tal derecho no se ha desarrollado reglamentariamente, por lo que no existe norma que regule los motivos, condiciones o el procedimiento para acceder a la libre elección de profesional de referencia en el ámbito de los servicios sociales.

Por su parte, el Ayuntamiento de Villena indica que la persona titular cuenta con un profesional asignado, que no se ha perdido la relación de confianza, y que no se ha deteriorado la relación profesional y no está comprometida la continuidad y la eficacia de la intervención, cuya beneficiaria en última instancia es la persona dependiente.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto, el derecho de la persona titular a obtener una respuesta expresa de la administración a la que se dirige, en el marco del derecho a una buena administración, establecido en artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

3 Consideraciones a la Administración

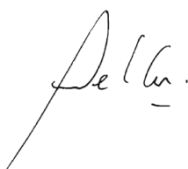
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE VILLENA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante, en el marco del derecho a una buena administración.
2. **RECOMENDAMOS** que proceda a emitir una respuesta expresa, congruente y motivada al escrito presentado por la persona interesada solicitando un cambio de profesional de referencia en servicios sociales, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones expuestas, notificándole la resolución que se adopte, con expresión de las acciones que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

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