

"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 CIERRE

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.

El 07/07/2026 dictamos [resolución de consideraciones](#) en la que, entre otros pronunciamientos, recomendamos al Ayuntamiento de Villena 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.

En la citada resolución recordamos al Ayuntamiento de Villena la obligación de «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.»

En el informe remitido, el Ayuntamiento de Villena aceptaba expresamente las consideraciones formuladas y exponía:

Las medidas a adoptar para cumplir con dichas consideraciones se señalan a continuación.

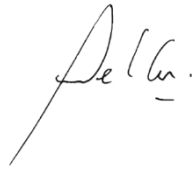
1.- Entrevista personal con la persona interesada y la coordinadora del departamento y la trabajadora social de referencia para hablar sobre los motivos de la queja y ver que se puede reparar porque, como ya expuse en mi informe anterior, la relación profesional continúa hasta la actualidad a través de visitas al domicilio, llamadas telefónicas, entrevistas personales en el despacho, sin verbalizar ni insistir en la propuesta de cambio de trabajadora social de referencia.

2.- Con lo que se acuerde con la persona interesada, se procederá a emitir una respuesta por escrito 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.

Llegados a este punto se hace evidente que desde el Ayuntamiento de Villena se han expuesto las actuaciones a realizar para dar cumplimiento a las consideraciones formuladas, si bien es necesario señalar que dichas actuaciones se realizan sobrepasado el plazo legal previsto para resolver este tipo de solicitudes, vulnerando así los derechos de la persona titular.

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