

"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 2502751

Materia Transparencia

Asunto Gabinete de la Consellera. Dirección General de Familia. Ref.: sarjj/pg. Incumplimiento de la resolución estimatoria de la solicitud de acceso a su expediente del Punto de Encuentro Familiar de Alcoy.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

En relación con la queja de referencia promovida con fecha 14/7/2025 por la persona interesada, respecto al incumplimiento de la resolución estimatoria de la solicitud de acceso a su expediente del Punto de Encuentro Familiar de Alcoy, procedemos al cierre de nuestro expediente, a tenor de lo dispuesto en el artículo 33.1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, sin que la entonces denominada Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, mediante escrito que tuvo entrada en esta institución con fecha 11/11/2025, haya aceptado expresamente la Resolución de consideraciones de fecha 3/11/2025 ([enlace](#)), indicando lo siguiente:

(...) En fecha 27/07/2025 se remitió al interesado toda la documentación obrante en su expediente, pero, según el mismo, el expediente enviado no estaba completo, y reclama informes de seguimiento y evaluación que alega no haber recibido, refiriendo que el último informe que consta en su poder es de 31/10/2024

Al respecto, se indica que el único informe de seguimiento de las visitas supervisadas posterior al mencionado por el interesado es de fecha 07/02/2025, en el cual se informa de las mismas y se propone el pase a la modalidad de visitas mixtas, el cual se le remitió el 27/07/2025, junto con el resto de la documentación obrante en el expediente. Asimismo, el interesado reclama "un informe requerido por el juzgado de 14 de marzo de 2025".

En relación con dicho informe, se indica que el juzgado lo solicitó al Punto de Encuentro Familiar de Alcoy mediante correo electrónico y, desde el Punto de Encuentro se contestó al juzgado que, de acuerdo con el procedimiento establecido, el informe debía solicitarse a la Dirección Territorial de Alicante. No obstante, dicha solicitud no fue realizada por el juzgado, motivo por el que el referido informe no fue elaborado ni remitido.

En cuanto a la reunión solicitada por el promotor de la queja con el director territorial de Alicante para el día 1 de septiembre, la misma no se concertó, dado que el mismo ya no es usuario del Punto de Encuentro Familiar, puesto que su plan de intervención finalizó el pasado 30 de junio de 2025 (...).

Con fecha 12/11/2025, se envió dicho escrito al autor de la queja, quien, con fecha 21/11/2025, ha efectuado las siguientes manifestaciones:

(...) Asimismo, si bien es cierto que el último informe de seguimiento aportado por esa Administración data del 7 de febrero de 2025 y recoge como última visita informada la de 25 de enero de 2025, lo cierto es que mi condición de usuario del PEF se mantuvo hasta julio de 2025. Por tanto, existe un periodo de casi seis meses en el que deberían constar actuaciones, supervisiones, incidencias y valoraciones de las visitas supervisadas, ya que durante dicho tiempo continuaron realizándose visitas supervisadas, todas ellas con

registro obligatorio de incidencias conforme al funcionamiento habitual de los Puntos de Encuentro Familiar.

Sin embargo, desde la última visita informada de fecha 25 de enero de 2025 no se me ha facilitado ninguna información relativa al seguimiento, supervisión o evaluación correspondiente a partir de ese momento -que califico de "seis meses fantasmas"- a pesar de formar parte de mi expediente y de tener derecho de acceso a la misma en virtud de la resolución estimatoria de 16 de octubre de 2025 y de la normativa en materia de transparencia.

Por ello, solicito expresamente que se me entregue toda la documentación pendiente relativa al seguimiento y evolución de las visitas realizadas entre febrero y julio de 2025, incluyendo informes, incidencias, registros internos, anotaciones del personal técnico o cualquier otro documento que forme parte del expediente y que refleje las actuaciones del PEF acerca de las visitas y la relación paterno filiales supervisadas en dicho periodo (...)

En relación con la reunión solicitada con el Director Territorial de Alicante para el día 1 de septiembre, se me informa ahora que dicha reunión fue anulada con carácter permanente, indicándose literalmente que:

"la misma no se concertó, dado que el mismo ya no es usuario del Punto de Encuentro Familiar, puesto que su plan de intervención finalizó el pasado 30 de junio de 2025".

Esta afirmación resulta completamente contradictoria con la información que se me trasladó en su momento. En su día, se me comunicó que la reunión se aplazaba únicamente "por problemas de agenda", garantizándome que se pondrían de nuevo en contacto conmigo para fijar una nueva fecha. Sin embargo, ahora se sostiene que la reunión "no se concertó" debido a la finalización del plan de intervención, lo cual nunca me fue comunicado y contradice frontalmente la explicación previa.

Este cambio de versión constituye una nueva muestra del trato degradante, opaco y poco transparente que he recibido en todo este proceso, incrementando mi sensación de indefensión y falta de rigor administrativo (...)

debe señalarse que incluso el Consell de Transparencia de la Comunitat Valenciana, ante la oposición reiterada del Punto de Encuentro Familiar a proporcionarme la información solicitada, ha requerido formalmente a dicho servicio para que me entreguen la totalidad de los informes obrantes en mi expediente y, en particular, el informe de inspección Ref.: D-28/2024 MGM/db, elaborado como consecuencia de una denuncia presentada.

Sin embargo, a fecha de hoy sigo sin tener acceso a dicho informe, lo que me coloca en una situación de profunda indefensión y perpetúa el daño psicológico que toda esta falta de transparencia y trato irregular me está ocasionando.

Adjunto como Documento nº2 la Resolución de 24 de septiembre de 2025 dictada por el Consell Valencià de Transparencia, por la que se estima la reclamación nº 258/2024 presentada por mi contra la Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda (...).

Por un lado, la referida Conselleria indica que “(...) *el único informe de seguimiento de las visitas supervisadas posterior al mencionado por el interesado es de fecha 07/02/2025 (...)*”, mientras que el autor de la queja manifiesta que “(...) *mi condición de usuario del PEF se mantuvo hasta julio de 2025 (...) existe un periodo de casi seis meses en el que deberían constar actuaciones, supervisiones, incidencias y valoraciones de las visitas supervisadas, ya que durante dicho tiempo continuaron realizándose visitas supervisadas (...)*”.

Esta institución carece de competencia legal para dirimir quién dice la verdad cuando se mantienen versiones distintas sobre los hechos controvertidos, en este caso, si el único informe de seguimiento es de fecha 7/2/2025 o si existen otros de fecha posterior.

Por otro lado, consideramos que la entonces denominada Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha colaborado con esta institución, puesto que no contestó, en el plazo máximo de un mes, a la Resolución de nueva petición de informe emitida con fecha 17/9/2025 -y recibida por esta entidad pública el 22/9/2025-, incumpléndose con lo dispuesto en el artículo 39.1.a) de la citada Ley 2/2021. Esta falta de colaboración será publicada en nuestra página web.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la anterior Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 3/11/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

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