

"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	2600832
Materia	Infancia y adolescencia
Asunto	Infancia y adolescencia. Falta de respuesta solicitud modificación régimen de visitas.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 17/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600832. La persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta de la Conselleria al escrito presentado en fecha 03/07/2025 solicitando la modificación del régimen de visitas a sus hijos menores de edad, con expedientes de protección 46/1545/2020, 46/1544/2020, 46/1187/2020, 46/1547/2020 y 46/1546/2020, en situación de desamparo y en acogimiento residencial.

El régimen de visitas se estableció hace 3 años para que las visitas se realizaran en el Punto de encuentro familiar (PEF) una vez cada 3 meses, durante hora y media y en la modalidad de visitas supervisadas.

En el escrito de fecha 03/07/2025 la interesada refería que la evolución de las visitas había sido positiva y, en base a esta evolución favorable solicitaba que las visitas pudieran desarrollarse fuera del Punto de encuentro, preferiblemente en espacios al aire libre, en un entorno más normalizado y distendido que favoreciera el vínculo madre-hijos y entre hermanos/as.

Por ello, el 24/02/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El informe de la Conselleria indicaba en resumen que:

- El PEF remite informes de seguimiento periódicamente para informar sobre el trascurso de las visitas y la evolución de estas.
- El informe del Punto de Encuentro Familiar (en adelante, PEF), necesario para valorar si la solicitud de la progenitora respondía al interés superior de sus hijos/as, llegó a dicho órgano el 19/02/2026.
- Del contenido del mencionado informe se desprende que el cambio de visitas no es beneficioso para los hijos/as de la promotora de la queja.
- La Dirección Territorial remitió a la progenitora el correspondiente trámite de audiencia el 24/02/2026, el cual le fue notificado el 26/02/2026, desestimando su petición y otorgándole 10 días para que presentara alegaciones.
- Recibidas las alegaciones de la interesada, su solicitud se valoró en la Comisión de Protección de la Infancia y Adolescencia de fecha 09/04/2026, en la que se acordó "Desestimar la solicitud de la progenitora relativa a que las visitas dejen de realizarse

tuteladas dentro de las instalaciones del Punto de Encuentro Familiar y mantener el actual régimen de visitas”.

Una vez finalizado el referido plazo del trámite de audiencia, y examinada la situación de las personas menores de edad objeto de esta queja, se le remitirá resolución administrativa con lo acordado por la Comisión de Protección a la Infancia y Adolescencia.

Dicha información fue trasladada a la persona responsable de la queja al objeto de que se pudiesen efectuar alegaciones.

En su escrito de alegaciones la promotora de la queja manifestaba que, en fecha 06/03/2026, había solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia los informes del Punto de encuentro, sin que hasta la fecha los hubiera recibido.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo informado se desprende que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia se ha demorado hasta 7 meses en remitir a la interesada el trámite de audiencia y sigue sin resolver acerca de lo solicitado.

Esta demora ha supuesto la vulneración del derecho de la persona promotora del expediente y de los menores a su cargo a que las Administraciones públicas traten sus asuntos en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana), sometiendo a la interesada y a sus hijos a una situación de incertidumbre que se podría haber evitado con una respuesta más ágil, tanto más cuando la propia Conselleria refiere en su informe que el PEF remite informes de seguimiento periódicamente para informar sobre el transcurso de las visitas y la evolución de estas, y se podía haber atendido su petición en base a informes anteriores.

Una vez cursada la petición de la interesada de modificación del régimen de visitas, la Administración ha remitido a la progenitora el correspondiente trámite de audiencia y valorando en la Comisión de Protección de la Infancia y Adolescencia la medida a adoptar.

Sin embargo, no consta que los menores de edad respecto a los que se solicita la modificación del régimen de visitas hayan sido informados, oídos y escuchados con carácter previo al acuerdo de la Comisión de Protección a la Infancia y Adolescencia.

Por otro lado, sigue pendiente resolver y notificar a la interesada la resolución administrativa con lo acordado, resolución que deberá ser motivada, y con indicación de los recursos procedentes.

También sigue pendiente por parte de la Conselleria atender la petición de la persona responsable de la queja de que se le remita la copia de los informes del PEF, aunque en este caso, la Administración estaría en plazo.

3 Consideraciones a la Administración

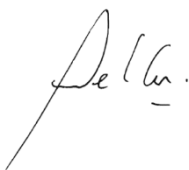
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver de forma expresa y motivada y en el plazo establecido, las solicitudes de la ciudadanía, y con indicación de cómo recurrirlas.
2. **SUGERIMOS** que los menores de edad cuya tutela ostenta la Administración, y a los cuales afecta la propuesta de modificación del régimen de visitas por parte de su madre y hermanos, sean escuchados y que su opinión sea tomada en consideración y recogida la consiguiente justificación en la resolución administrativa, si esta se apartara de su opinión.
3. **SUGERIMOS** que resuelva sin más demora respecto a la solicitud de modificación del régimen de visitas concedido a la persona responsable de la queja y a los menores a su cargo, con indicación de los recursos procedentes.
4. **SUGERIMOS** que se expida a la persona promotora de la queja copia de los informes del PEF, tal y como ha solicitado.

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