

"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** 2502588  
**Materia** Infancia y adolescencia  
**Asunto** Infancia y adolescencia. Solicitud de visitas menor tutelado

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 02/07/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502588, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, (...) y domicilio en València (Valencia), y que se ajusta a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se recogía la queja por la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a su solicitud de visitas con una persona menor de edad tutelada, la cual había tenido salidas de fin de semana con la solicitante durante el año 2023.

La persona titular de la queja también había manifestado que no se había tomado en consideración al menor en el proceso de valoración, teniendo este más de 12 años, afirmando que:

El menor ha manifestado su voluntad de disfrutar con mi familia su tiempo libre en cartas, whatssaps, valoración del gabinete psicosocial del juzgado... pero nunca se le ha valorado en Dirección Territorial ni su voluntad ha sido tomada en cuenta

Por ello, el 18/07/2025 nos dirigimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para solicitar información en relación con los hechos expuestos y, recibido el informe de la Administración autonómica, en él se manifiesta expresamente que:

Ante esta cuestión, se informa de que la solicitud de fecha 24/04/2025, se concreta en una comparecencia realizada por la interesada en el Centro Municipal de Servicios Sociales de Campanar (Valencia), no habiendo recibido dicha solicitud en esta Administración, por lo que no se ha podido emitir resolución al respecto.

No obstante, siendo conocedores de dicha solicitud a través de la presente queja, se procederá a resolver la solicitud de visitas a la mayor brevedad.

Respecto al proceso de escucha y toma en consideración de las manifestaciones del menor, la Conselleria informó expresamente que «van a adoptarse las medidas necesarias para garantizar su derecho a ser oído y escuchado, cuestión que será tomada en consideración para la resolución de la solicitud que motiva la presente queja».

Trasladamos esta información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, tal y como hizo en un escrito remitido a esta institución en el cual nos comunicaba que:

- El 24/07/2025 acudió un técnico a su domicilio para la valoración de aptitud como familia de respiro para el menor, emitiéndose el 28/07/2025 informe favorable.
- «El 9 de Septiembre el menor afirma en un audio (adjunto) que ha sido requerido para comparecer por escrito solicitando visitas, salidas y pernoctas (ha sido escuchado por primera vez desde que inició el proceso de acogimiento de fin de semana en 2023)».

Dado que la Conselleria informaba que no había recibido en el momento de inicio de la queja la solicitud formulada por la interesada ante los servicios sociales del Ayuntamiento de València, el 24/10/2025 nos dirigimos a los servicios sociales del municipio para que nos informaran en relación con tal cuestión.

El informe recibido por el informe del Ayuntamiento de València indicaba, en resumen, que:

- Desde la fecha en que la persona compareció para solicitar visitar con el menor de edad el 24/04/2025, no se asigna un técnico de referencia hasta el 20/06/2025, realizándose la valoración el 24/07/2025, 3 meses después de la solicitud.
- El 30/07/2025 se remite informe favorable a la Dirección Territorial de Valencia, que ya se había adelantado por correo electrónico el día anterior al técnico de referencia de la Conselleria.
- El 23/09/2025, los servicios sociales del Ayuntamiento de València contactan con la Dirección Territorial de Valencia para conocer el estado en que se encuentra el expediente y la fecha prevista de resolución, sin lograr una respuesta.

Trasladamos el informe a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su escrito, nos indicó que había recibido propuesta de resolución favorable a visitas en el centro, aunque desfavorable a las pernoctas de fin de semana, ante lo cual había presentado las correspondientes alegaciones.

Con posterioridad hemos contactado con la persona, quien nos ha confirmado haber recibido respuesta a sus alegaciones y la resolución definitiva su demanda.

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

No obstante, recordamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la obligación legal de que el interés superior del menor sea valorado y considerado como primordial en todas aquellas acciones y decisiones que, como en el caso de la presente queja, conciernen a menores de edad.

Además, dado el tiempo transcurrido desde la solicitud de la interesada, se recuerda a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la obligación legal de responder a las reclamaciones y notificarlas dentro del plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana