



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilma. Sra. Directora General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: 1769/2025

Asunto: Queja sobre estado de carteles turísticos / Resolución
Centro directivo: Consejería de Cultura, Turismo y Deporte

Ilma. Sra.:

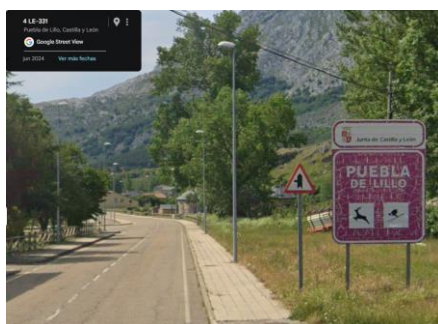
En esta Procuraduría se tramita el expediente registrado con el número de referencia arriba indicado, con motivo de cual hemos recibido el informe solicitado a la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de fecha 22 de octubre de 2025.

Dicho expediente se inició con una queja en la que se hace alusión, a su vez, a la queja presentada por un ciudadano, el 2 de agosto de 2025, ante la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, con relación al estado de dos carteles de promoción turística ubicados a las entradas de la población de Puebla de Lillo (León), rogando que se procediera a la reparación o sustitución de los mismos.

Dicha queja recibió repuesta de la Dirección General de Turismo, a través de un escrito de fecha 29 de agosto de 2025 en el que solamente se indicó:

“Una vez comprobados los extremos a los que se refiere esta queja, incluido el ámbito competencial, las señales de referencia pasarán a formar parte, en su caso, de las labores de mantenimiento a acometer sobre la base de la planificación de la dirección general de turismo en materia de señalización”.

Haciendo una búsqueda de las señales sobre las que se presentó la queja a través de la aplicación Google Maps, parece tratarse de las siguientes (las capturas corresponden al mes de julio de 2024):





Con todo, según manifestaciones del autor de la queja, la respuesta dada por la Administración a la que se ha hecho referencia no es satisfactoria, puesto que se omite un compromiso claro y expreso en cuanto a la sustitución o reparación de las señales por quien corresponda.

Con relación a lo expuesto, la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, a través del informe remitido a esta Procuraduría, viene a admitir su competencia en cuanto al mantenimiento de la señalización turística en virtud de lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León, en concordancia con el artículo 70 de la misma norma, según el cual:

“1. La Consejería competente en materia de turismo establecerá una señalización turística homogénea que facilite la accesibilidad y el conocimiento de los diferentes recursos y destinos a los turistas en todo el territorio castellano y leonés, a través de un manual de señalización turística que deberá ser utilizado por todas las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma.

2. Asimismo promoverá acuerdos con la administración General del Estado con el fin de conseguir una adecuada señalización turística de las vías de titularidad estatal que discurren por la Comunidad de Castilla y León”.

Además, la Consejería manifiesta que las medidas de señalización, sobre todo en lo que se refiere a las labores de mantenimiento, requieren de una planificación previa en un territorio tan extenso como el Castellano y Leonés, para que exista una asignación eficiente de los recursos públicos. Por ello, se está trabajando en un estudio de diagnóstico de la situación de la señalización turística en las vías de titularidad autonómica, que posibilitará esa planificación y la contratación de las obras correspondientes según el calendario resultante.

Con todo, la Consejería ha anunciado que el mantenimiento de las señales turísticas de Puebla de Lillo, cuyo estado ya ha sido constatado, será incluido en esa planificación y en la contratación que la ejecute en el ejercicio 2026.

En consideración a lo expuesto, esta Procuraduría, en el ejercicio de sus funciones, considera oportuno hacer las siguientes consideraciones:

En cuanto a la cuestión de fondo, esto es, la reparación o sustitución de las señales turísticas de Puebla de Lillo, consideramos que está en vías de solución el objeto de la queja en atención al compromiso asumido por la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte para llevar a cabo la correspondiente contratación en el ejercicio 2026.

Pero, por otro lado, cabe hacer referencia a la respuesta dada al ciudadano que presentó una queja el 2 de agosto de 2025, ante la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, por el estado de la señalización a la que se ha hecho referencia, dada la insatisfacción del interesado ante la contestación recibida.



La respuesta dada por la Dirección General de Turismo a la queja del ciudadano en los términos transcritos más arriba evidencia la poca concreción sobre si el cuidado de las señales de Puebla de Lillo se iba a llevar a cabo y mucho menos sobre cuándo se podría materializar el acondicionamiento o sustitución de dichas señales, esto en el caso de que ello pasara a formar parte de las labores de mantenimiento en la planificación realizada por dicho organismo.

Con relación a ello, hay que señalar que el artículo 33 del Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en cuanto a la tramitación de las sugerencias y quejas de la ciudadanía, establece:

“(…)

6. El órgano competente por razón de la materia, una vez recibida la sugerencia, recopilará y contrastará la información, analizará los recursos necesarios, el impacto y el alcance de aquella, así como la viabilidad de su implantación. Asimismo, una vez recibida la queja, el órgano competente por razón de la materia podrá recabar las aclaraciones que estime oportunas de la unidad afectada y de la persona que la haya presentado.

El órgano competente en la materia emitirá en el plazo máximo de un mes un informe que trasladará a la unidad responsable de su gestión y tramitación para su contestación en un plazo máximo de tres meses desde que esta unidad hubiera recibido la sugerencia o queja.

7. Las respuestas serán personalizadas, abordarán todo el contenido planteado en la sugerencia o queja y contendrán, en su caso, la expresión de las acciones que se promoverán para corregir los defectos que hayan dado origen a la queja o para materializar las iniciativas sugeridas que decidan aceptarse. En la contestación se agradecerá su presentación y se formulará en términos sencillos, fácilmente inteligibles y sin utilización de tecnicismos que impidan o dificulten su plena comprensión

(…)”.

Por ello, la respuesta dada por la Dirección General de Turismo al ciudadano no cumple con las exigencias legales indicadas, puesto que a tenor de la misma, aunque se habrían comprobado los extremos denunciados, esto es, el mal estado de las señales turísticas de Puebla de Lillo, se mantiene una evidente incertidumbre sobre si dichas señales pasarán a formar parte de las labores de mantenimiento a acometer sobre la base de la planificación que habría de hacerse al indicarse: *“Una vez comprobados los extremos a los que se refiere esta queja, incluido el ámbito competencial, las señales de referencia pasarán a formar parte, en su caso, de las labores de mantenimiento a acometer sobre la base de la planificación de la dirección general de turismo en materia de señalización”* (el subrayado es añadido).



Una respuesta correcta en el caso concreto exige, cuanto menos, hacer llegar al autor de la queja dirigida a la Administración competente en materia de turismo la información que ha sido facilitada a esta Defensoría y, en concreto, que la actuación sobre la señalización turística de Puebla de Lillo será contratada en el próximo ejercicio 2026, después de haberse comprobado la necesidad de llevar a cabo la actuación.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución:**

ÚNICA: La Administración de Castilla y León está obligada a tramitar las sugerencias y quejas de la ciudadanía de tal forma que se llegue a dar una respuesta personalizada, que aborde el contenido concreto planteado en la sugerencia o queja, y que contenga, en su caso, la expresión de las acciones que se promoverán para corregir los defectos que hayan dado origen a la queja o para materializar las iniciativas sugeridas que decidan aceptarse.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López