



**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: 289/2026**

**Asunto: Demora en la tramitación de reclamaciones en materia de turismo / Resolución**

**Centro directivo: Consejería de Cultura, Turismo y Deporte**

Ilma. Sra.:

En esta Procuraduría se tramita el expediente arriba indicado, con motivo del cual hemos registrado el informe solicitado a la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de fecha 13 de abril de 2026.

Dicho expediente se inició con una queja sobre la demora que se está produciendo en la tramitación de las reclamaciones en materia de turismo por parte del Servicio Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de Valladolid, haciéndose alusión a una concreta reclamación que había sido formulada frente a un establecimiento hotelero de la ciudad de Valladolid el pasado día 4 de diciembre del 2025.

Al margen del contenido del escrito de queja según lo anteriormente expuesto, podemos señalar que, con motivo de la tramitación de otras quejas por parte de esta Procuraduría, la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte nos ha informado que los Servicios Territoriales tramitan las reclamaciones según el orden de entrada, haciendo hincapié en el importante volumen de expedientes existentes en dichos Servicios, extremos estos que se reproducen en el informe que nos ha sido remitido para la tramitación del expediente que nos ocupa.

Precisamente, en varias Resoluciones emitidas por esta Procuraduría, la última la de fecha 11 de febrero de 2026 (Expte. 7/2026), se sugirió a la Consejería que valorase la necesidad de habilitar los medios personales y materiales imprescindibles para garantizar la tramitación de las denuncias presentadas por los ciudadanos en materia de turismo en un plazo razonable, evitando que los procedimientos se dilaten en exceso en el tiempo.

A tal efecto, hay que tener en cuenta que el artículo 29 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas,



establece que “*Los términos y plazos establecidos en ésta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos*”; así como que la garantía de una respuesta efectiva al ciudadano deriva de la propia Constitución Española (artículos 103.1 y 105) y forma parte del derecho de la ciudadanía a una buena administración, la cual se configura en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, introducida por el Tratado de Lisboa, y se recoge como derecho en el artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León.

Por otro lado, el artículo 21.5 de la mentada Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que “*Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver, a propuesta razonada del órgano instructor, o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, a propuesta de éste, podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo*”.

También en el informe que nos ha remitido la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte en el expediente que ahora nos ocupa, se señala que se han iniciado los trámites oportunos para que la Dirección General de la Función Pública pueda incluir, entre las plazas de nuevo ingreso del Cuerpo de Gestión de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, la cobertura del personal necesario del Servicio Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de Valladolid y resolver así esas reclamaciones con mayor prontitud.

En atención a lo expuesto, esta Procuraduría debe reproducir cuanto ya se ha indicado más atrás, en definitiva, sobre la necesidad de que las Administraciones cuenten con los medios personales y materiales necesarios para garantizar la prestación eficiente de los servicios destinados a los ciudadanos y, en particular, la tramitación de sus denuncias.

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**:

**PRIMERA:** La Administración autonómica debe dar respuesta, de forma expresa y sin demora, en los términos previstos en la legislación sobre procedimiento administrativo, a las denuncias presentadas en materia de turismo.

**SEGUNDA:** En los términos anunciados por la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, deben habilitarse los medios personales y materiales necesarios para garantizar la tramitación de las denuncias a las que se ha hecho referencia en el plazo establecido en la normativa vigente.



PROCURADOR DEL COMÚN  
DE CASTILLA Y LEÓN

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