



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: 541/2025

Asunto: Solicitud de reintegro de gastos ortoprotésicos / Resolución

Centro directivo: Consejería de Sanidad

Ilma. Sra.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará V.I., el motivo de la queja era la falta de resolución expresa a las solicitudes de reembolso de gastos ortoprotésicos, presentadas en la Gerencia de Salud de Áreas de Valladolid por Dña. XXX, con DNI XXX.

Según manifestaciones del autor de la queja, a pesar del tiempo transcurrido, sus solicitudes presentadas durante el año 2024 se encontraban pendientes de resolución y no se había efectuado el reembolso en ninguno de los casos. En concreto, se hacía referencia a las solicitudes realizadas en marzo, julio y noviembre de 2024.

Se hacía en el escrito de queja especial hincapié en la situación de la interesada, persona de movilidad reducida (PMR) y con un 65% de discapacidad, y que depende de la correcta y oportuna aplicación de estas prestaciones para acceder a tratamientos imprescindibles.

Además, se hacía referencia a que en un breve espacio de tiempo deberá solicitar la prestación para financiar una nueva prótesis transtibial total, cuyo coste supera los 8.000 euros, y la demora en la devolución de los importes comprometidos dificulta gravemente su capacidad para afrontar este nuevo desembolso.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.



En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe, de fecha 12 de mayo de 2025, en el cual se hacía constar los siguientes extremos:

- Respecto a los expedientes de marzo de 2024, se indicaba que uno de ellos había sido abonado a la reclamante y que el otro fue enviado para pago el día 09/04/2025.

- En relación con los expedientes de julio y noviembre de 2024, se señalaba igualmente que habían sido informados favorablemente y que se encontraban actualmente en fiscalización previa por parte de la Intervención Territorial de Valladolid. Una vez fiscalizados, según se informaba la Gerencia de Salud realizará el pago, en el plazo más breve posible.

Analizada la cuestión objeto de esta queja, debemos señalar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12.2 de la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común de Castilla y León, esta Institución *“en cualquier caso, velará porque las Administraciones resuelvan expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados”*.

Tal y como se desprende de la información facilitada por la Administración sanitaria, resulta que en la tramitación de estos expedientes se ha sobrepasado el plazo establecido en el artículo 10 de la Orden SAN/176/2022, de 2 de marzo, por la que se establece el procedimiento para la obtención de la prestación ortoprotésica en el Servicio Público de Salud de Castilla y León, para resolver el procedimiento de reintegro de gastos y para notificar la resolución, que será de seis meses a contar desde la fecha de presentación de la solicitud.

A este respecto parece necesario recordar que las reclamaciones presentadas no han obtenido respuesta hasta transcurrido más de un año desde su presentación, en el caso de las dos primeras y, que las dos últimas, presentadas en los meses de julio y noviembre de 2024, a fecha del informe de la Administración, todavía se encuentran en tramitación.

Sobre la base de la normativa citada anteriormente, esa Consejería ha de tener presente que la obligación de resolver expresamente y en plazo cuantas solicitudes formulen los interesados es un principio esencial del procedimiento administrativo común, del que deriva el derecho del ciudadano a que, ante una solicitud cursada a una Administración, se le dé puntual respuesta sobre el contenido de su petición.

Ello es consecuencia de la previsión contenida en el artículo 103.1 de la Constitución, que impone a las Administraciones Públicas la obligación de servir con objetividad los intereses generales y actuar de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho. Este sometimiento se articula mediante la sujeción de la actuación



pública al procedimiento administrativo establecido por la ley según los principios garantizados por la Constitución en el artículo 9.3. El sometimiento de la Administración a lo previsto en la Ley reguladora del procedimiento administrativo, así como al resto del ordenamiento jurídico, es esencial para el cumplimiento de los fines de un Estado de Derecho.

Por otra parte, tampoco podemos ignorar la obligación que tienen las Administraciones Públicas de resolver, expresamente y en plazo, cuantas solicitudes se formulen por los interesados, tal y como establece el artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, lo que constituye un principio esencial del procedimiento administrativo común y que de ello también deriva el derecho del ciudadano a que, ante una solicitud cursada a una Administración, se dé puntual respuesta en relación con el contenido de su petición.

También la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en su artículo 31, contiene los principios de funcionamiento de la administración de la Comunidad y señala que en sus relaciones con los ciudadanos, para el servicio efectivo a los mismos, deberá actuar con objetividad y transparencia, con arreglo, entre otros, al principio de agilidad en los procedimientos administrativos.

En esta misma línea se pronuncia la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública. En concreto, el artículo 19 señala que los ciudadanos tienen derecho a que la Administración autonómica, ante sus peticiones, solicitudes o reclamaciones, dicte resolución expresa y motivada, de conformidad con lo establecido en la legislación estatal sobre procedimiento administrativo común, y el artículo 20 concreta que los ciudadanos tienen derecho a que la Administración autonómica les notifique la resolución expresa de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados en el plazo máximo previsto en sus normas reguladoras y, en su defecto, en el plazo máximo de tres meses.

A la vista de todo ello, consideramos que las causas de los retrasos puestos de manifiesto en este expediente deben analizarse detenidamente por esa Consejería con el fin de arbitrar medidas que impidan situaciones como las que han dado lugar a la presentación de la queja objeto de este expediente continúen produciéndose. Es importante que esa Administración elimine los retrasos injustificados para así evitar que los ciudadanos sufran las consecuencias de unas demoras que pueden ocasionar en muchos supuestos un perjuicio concreto a los particulares, como ocurre en el caso concreto objeto de este expediente, puesto que la demora en la devolución de los desembolsos realizados dificulta gravemente la capacidad de la interesada para hacer frente a los elevados costes que le van suponer la adquisición de una nueva prótesis.



Consideramos, por lo tanto, necesario que esa Consejería adopte las medidas precisas para garantizar el cumplimiento de los principios que debe regir la actuación de la Administración, en los términos que ha fijado el artículo 5 de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de Castilla y León y de Gestión Pública, y evitar que se produzcan en el futuro retrasos en la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos que instruya.

En esta misma línea, no se puede olvidar que el artículo 12 del Estatuto de Autonomía establece como derecho de los castellanos y leoneses el derecho a una buena Administración, y consagra en su apartado b) el derecho a *“un tratamiento imparcial y objetivo de los asuntos que les conciernan y a la resolución de los mismos en un plazo razonable”*.

Este derecho a la buena administración, configurado actualmente desde una perspectiva subjetiva como un derecho fundamental del ciudadano y no solo como un deber de actuación de la Administración frente a los ciudadanos, ha sido objeto de análisis en las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo, celebradas los días 28 a 30 de octubre de 2024, en las que fue aprobado un Decálogo por el Defensor del Pueblo y los Defensores Autonómicos, en el cual, entre otros aspectos, se destacaba que la falta de respuesta y la inacción administrativa son incompatibles con la buena administración.

En consecuencia, consideramos que la observancia de las previsiones legales sobre plazos máximos de resolución, sin perjuicio de la posibilidad de suspensiones y ampliaciones de plazos, es inexcusable para la Administración y, además, está ligada a la exigencia de que la actuación administrativa sea no solo eficaz sino también eficiente, lo que, indiscutiblemente, ha de redundar en un mayor grado de calidad de los servicios públicos.

Por ello, es importante que la Administración sanitaria tenga en cuenta la aplicación de la normativa de procedimiento administrativo, que establece que en todo caso el procedimiento a partir de la recepción de la reclamación del interesado, sometido al criterio de celeridad, ha de impulsarse de oficio en todos sus trámites hasta su terminación (artículo 71 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

El incumplimiento del plazo para resolver siempre afecta negativamente a los intereses del reclamante, tanto si la resolución final le es favorable como si no lo es. Ante esos retrasos, debe recordarse que el procedimiento administrativo es el cauce formal mediante el cual las Administraciones Públicas manifiestan su voluntad, y, por ello, estas deben cumplir escrupulosamente las normas que rigen los procedimientos y garantizar la correcta tramitación y resolución en plazo del expediente administrativo, abriendo con ello



la posibilidad de que la resolución dictada sea objeto de contraste con la legalidad en un plazo razonable.

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 Consejería de Sanidad está obligada a resolver expresamente y a notificar en los plazos establecidos cuantas solicitudes y reclamaciones sean presentadas por los ciudadanos y, en consecuencia, deberán adoptarse las medidas necesarias para reducir los tiempos de tramitación de los procedimientos como el que ha sido objeto de este expediente, a fin de dar cumplimiento al deber de resolver en plazo que incumbe a todas las Administraciones públicas, deber correlativo al derecho de los administrados a obtener una respuesta en el plazo previsto por las normas legales que resulten en cada caso aplicables.

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 Sanidad 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