

RESOLUCION EXENTA SS/N°

669

Santiago, 14 SEP 2020

**VISTO:**

Lo dispuesto en el artículo 8° inciso segundo de la Constitución Política de la República; el artículo 11 bis de la ley N°18.575, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; artículos 5, 21 N°1, letra c) y demás pertinentes de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública; lo señalado en la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República; el nombramiento contenido en el Decreto Supremo N°58, de 2019, del Ministerio de Salud; y las facultades que me confiere el artículo 109 del D.F.L. N°1, de 2005, del Ministerio de Salud

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, con fecha 24 de agosto de 2020, don Marco Zúñiga Galdames, efectuó un requerimiento de información a través de la solicitud N°AO006T0004015, cuyo tenor literal es el siguiente: *"Estimado equipo, solicito vía ley de transparencia tener acceso a los reclamos efectuados bajo Ley N°20.584, es decir reclamos por "incumplimiento en derechos de las personas en su atención de salud" y sus eventuales actas resolutivas en el periodo de julio del 2019 a julio del 2020. De ante mano gracias."*

2.- Que, según lo prescrito en el inciso primero del artículo 5° de la Ley N°20.285, son públicos los actos y resoluciones de los Órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos usados para su dictación, salvo las excepciones que establece la ley. Además, el inciso segundo del mismo artículo agrega que es pública la información elaborada con presupuesto público y toda la información que obre en poder de la Administración.

3.- Que, sin perjuicio de lo anterior, el artículo 21 de la Ley N°20.285 establece causales de secreto o reserva en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información, contemplando en la letra c) de su numeral 1, la siguiente: *"1. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente:*

*c) Tratándose de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales."*

4.- Que, respecto de la interpretación de la causal de reserva referida, la jurisprudencia del Consejo para la Transparencia ha establecido que ésta sólo puede configurarse en la medida que los esfuerzos que supone la búsqueda o eventualmente la sistematización y

---

## SUPERINTENDENCIA DE SALUD

posterior entrega de lo pedido demanden esfuerzos de tal entidad, que entorpezcan el normal o debido funcionamiento del organismo.

Resumiendo este criterio, la decisión de amparo Rol C377-13, razonó que *"la causal en comento depende ya no tanto de la naturaleza de lo pedido, sino más bien de cada situación de hecho en términos de los esfuerzos desproporcionados que involucraría entregar lo solicitado"*. Por ende, la configuración de la causal supone una ponderación de hecho sobre los aspectos que configuran tales esfuerzos, entre ellos el volumen de información, relación entre funcionarios y tareas, tiempo estimado o costo de oportunidad, entre otras.

5.- Que, precisamente de acuerdo a lo expresado y en relación a la información requerida, cabe establecer -en primer término-, que la materia en comento corresponde al ámbito de atribuciones de la Intendencia de Prestadores de Salud, a la que, a modo de contexto, le corresponde gestionar los sistemas de evaluación y aseguramiento de la calidad asistencial, a través de la administración de los procesos de acreditación de prestadores institucionales, Registro de Prestadores Individuales de Salud, de Prestadores Institucionales de Salud Acreditados, de Entidades Certificadoras, de Entidades Acreditadoras, proceso de Fiscalización en Calidad; velando por el cumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes de las Personas; conocer y resolver los reclamos sobre dichas materias; además de lo relacionado con la Ley de Urgencias y sobre condicionamiento de la atención de salud y administración del sistema de mediación ante prestadores privados de salud. Además de desarrollar todas las propuestas normativas y técnicas que la Superintendencia requiera presentar al Minsal, y que permitan mejorar los sistemas de evaluación de calidad en salud en resguardo de la seguridad, los resultados y la satisfacción usuaria en las atenciones de salud.

6.- Que, la Intendencia de Prestadores de Salud, luego de analizar el presente requerimiento, ha referido que el total de reclamos ingresados por Ley N° 20.584, en el período comprendido entre el mes de julio 2019 y el mes de julio 2020, corresponde a 4.964 casos, y el total de resoluciones y oficios emitidos para dicho período y en relación a los mismos, asciende a 4.763.

Considerando lo anterior, para efectos de atender la solicitud de acceso a la información, sería necesario efectuar la búsqueda de cada requerimiento en el Sistema de Reclamos de la Intendencia de Prestadores de Salud, para luego abrir cada expediente y, entre los antecedentes de dicho expediente, encontrar la resolución u oficio en primera instancia, y constatar si efectivamente se trata de una infracción a la Ley N° 20.584.

Posteriormente, si se tratara de un hecho infraccional, correspondería descargar cada archivo -reclamo más la correspondiente resolución u oficio-, efectuar su lectura y tachar o encriptar todos los datos personales y datos sensibles que contengan, para finalmente

---

alojarlo en una carpeta compartida, o bien, solicitar una ruta de acceso, atendido el tamaño de los archivos.

Consecuentemente, la Intendencia de Prestadores de Salud estima que, por cada caso, considerando además su respectiva resolución u oficio, se deberían invertir aproximadamente unos 20 minutos por cada uno de ellos, lo que arroja un total de 1654 horas/hombre, lo que considerando la actual situación sanitaria y los recursos planificados originalmente a tareas propias de los procesos de dicha Intendencia, implicaría la distracción indebida de sus funciones, debiendo para ello postergar las prioridades institucionales y nacionales, precisamente dado el ámbito de atribuciones que esta Superintendencia ejerce, vinculadas a la salud del país.

7.- Que, en efecto, dar respuesta al presente requerimiento implicaría la utilización de un tiempo excesivo, considerando los recursos institucionales que deben destinarse, razonable y prudencialmente, a la atención a este tipo de requerimientos, interrumpiendo, de esta forma, la atención de las otras funciones públicas que esa Intendencia debe desarrollar, exigiendo una dedicación desproporcionada en desmedro de la que se destina a la atención de las demás personas, implicando, todo ello, una carga especialmente gravosa para este organismo.

8.- En este sentido, se debe hacer presente que, acorde con lo dispuesto en el artículo 3º del Decreto con Fuerza de Ley N° 1 (Ley N°19.653), de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado; la Superintendencia de Salud se encuentra sujeta al deber de atender las necesidades públicas en forma continua y permanente, debiendo observar, entre otros, los principios de eficiencia y eficacia, por lo que en razón de lo expuesto, en la especie, se configura la causal que a su respecto preceptúa el artículo 21 N°1 letra c) de la Ley N°20.285.

9.- Que como se expresara en su oportunidad, el propio Consejo para la Transparencia ha manifestado que en esta materia ha de considerarse la cantidad de información solicitada, la disponibilidad o facilidad de acopio de la misma, el número de personas destinadas a satisfacer los requerimientos de información y, particularmente, los recursos con los que cuente el órgano, circunstancia esta última que se encuentra mermada precisamente en razón de la contingencia sanitaria actual y el volumen que implica el cumplimiento del presente requerimiento.

10. Que, por tanto, en virtud de los argumentos expuestos:

**RESUELVO:**

---

---

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

1.- Denegar la entrega de la información requerida por configurarse en la especie la causal prevista en el artículo 21 N°1, letra c) de la Ley N°20.285.

2.- Se hace presente que en contra de esta resolución, la requirente puede interponer amparo a su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia en el plazo de 15 días hábiles contados desde su notificación.

3.- Incorpórese la presente resolución en el Índice de Actos Secretos establecido en el artículo 23 de la Ley N°20.285, cuando se encuentre firme y ejecutoriada, conforme a lo dispuesto en la Instrucción General N°3 del Consejo para la Transparencia.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**PATRICIO FERNÁNDEZ PÉREZ**  
**SUPERINTENDENTE DE SALUD**

*AI*  
**CVÁ/RCR**

Distribución:

- Solicitante
- Intendencia de Prestadores de Salud
- Unidad de Transparencia Pasiva y Lobby
- Fiscalía
- Oficina de Partes
- Archivo

**JIRA-RTP-195**

---