

RESOLUCION EXENTA SS/Nº

1212

Santiago,

22 OCT 2025

**VISTO:**

Lo dispuesto en el artículo 8º inciso segundo de la Constitución Política de la República; el artículo 11 bis de la ley Nº18.575, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; artículos 5, 21 Nº1 letra c) y demás pertinentes de la Ley Nº20.285, sobre Acceso a la Información Pública; lo señalado en la Resolución Nº36, de 2024, de la Contraloría General de la República; el nombramiento contenido en el Decreto Afecto Nº17, de 2022; Decreto Exento Nº25, de 2024, ambos del Ministerio de Salud; y las facultades que me confiere el artículo 109 del D.F.L. Nº1, de 2005, del Ministerio de Salud

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, con fecha 21 de septiembre de 2025, doña Soledad Luttino, efectuó un requerimiento de información a través de la solicitud NºAO006T0009921, cuyo tenor literal era el siguiente: "1. *Copia de currículum. de don Ricardo Herrera Cadet. 2. Respuesta a presentación N \* 13865- 20253. Al estar este servicio transcribiendo respuestas enviada por prestadores reclamados sin prueba material o documental alguna despojando de derechos fundamentales a esta usuaria, requiero la Copia de todas las pruebas documentales y o materiales enviadas por el prestador entre los años 2022 a la fecha porque no existen en los expedientes: 3.1. Hospital Calama 3.2. Hospital Leonardo Guzmán. 4. Copia y respuestas a denuncias por aparentes actos de privatización o corrupción de los funcionarios Nicolas Jofre, Javier Naranjo Ricardo Herrera C. Entre los años 2023 a la fecha. Identifique a los funcionarios que han tramitado las mismas.*". (sic)

2.- Que, seguidamente, con fecha 24 de septiembre de 2025, la requirente ingresó la solicitud NºAO006T0009965, cuyo tenor literal es el siguiente: "En razón a su respuesta a solicitud NAO006T0009782, donde ha adjuntados copias de los expedientes y no fundamentos materiales de lo informado por oficio del prestador, es que vengo a reiterar ante posibles ante posibles o eventuales conductas de prevaricación y/o corrupción al interior de la intendencia de prestadores, para dejar a esta paciente en la indefensión al acreditar sin prueba documental lo que ha querido el prestador, dejando a un paciente sin atención oportuna ni su ficha clínica, entre otros : 1.-Copia de los oficios de reclamos indicados en solicitud de información AO006T0009782, anexando sólo los documentos aportados por el prestador reclamado en oficio que emite (NO EXPEDIENTES, ya que contiene información clínica aportada por la usuaria, pero desechada por la intendencia de prestadores y estos no cuentan con la información material de lo resuelto y ha dejado a la usuaria sin atención médica oportuna), 2.-Acciones ejercidas por este servicio, respecto al trato peyorativo, irrespetuoso, etc. del prestador HCC. 3.-Elementos que debe aportar el prestador en sus descargos a reclamos 4.-Forma o medio de solicitar responsabilidad administrativa de funcionarios de la intendencia de prestadores. 5.-Procedimiento reclamos 20584. 6.-Forma o medio de denunciar incumplimiento AUGE." (sic).



3.- Que, con fecha 26 de septiembre de 2025, la requirente ingresó la solicitud N°AO006T0009978, cuyo tenor literal es el siguiente: *"En razón a que desde la intendencia de prestadores, en especial los funcionarios Javiera Naranjo, Nicolás Jofré como Ricardo Cadet, que sin tener experticia médica han dejado y/o aprobado en resoluciones, que el Hospital Carlos Cisternas de Calama, deje y tenga a esta usuaria sin prestaciones médicas oportunas o negando derechamente el acceso a las mismas vulnerando el derecho constitucional de propiedad y petición, lo que podría eventualmente constituir un delito, es que vengo a solicitar: 1.-Copia de todos los documentos que den cuenta de lo informado por el prestador Dr. Carlos Cisternas de Calama, como descargos entre los años 2022 a la fecha, indicando funcionarios que tramitaron y plazos de respuestas, es decir oficio de respuesta y respaldos para emitir resolución, Ej. reclamo 5006507 , donde se atribuyen acciones ejercidas por la usuaria y manifiesta tener pruebas que no existen en el expediente y el prestador pone como carga a la Superintendencia justificar lo que transcribe. 2.- Normativa que dispensa a la intendencia de prestadores la intervención de personal clínico en la tramitación de reclamos. 3.- Normativa por la cual se exige al usuario certificado de discapacidad al momento de comenzar la tramitación y no al momento de ingresar el reclamo ante el servicio. 4.- Estado sumario viaje al extranjero de doña Carmen Monsalve, estando con licencia médica. Cargo que ocupa actualmente la funcionaria. 5.- Copia de las denuncias contra los funcionarios de la intendencia de prestadores: Naranjo, Jofré, Herrera Cadet, sus respuestas y quienes tramitaron. Mismo para Carmen Monsalve B. 6.- Fundamentos para no usar timbre electrónico, en resoluciones de la intendencia de prestadores."*. (sic).

4.- Que, también con fecha 30 de septiembre de 2025, ingresó la solicitud N°AO006T0010000, cuyo tenor literal es el siguiente: *"A.- De la obligación de la motivación de los actos administrativos y la resolución reclamo 5016152-2025, solicito: 1.-Copia de todos los documentos que menciona en la resolución del reclamo y funcionarios que tramitaron. 2.- Identificación y currículum de JAC, MGBM y APC, que aparecen en la resolución, con títulos profesionales si tuvieran y capacitaciones respecto al decreto 41/2012 del MINSAL y funciones de la intendencia de prestadores respecto al mismo. 3.- Responsabilidad que tuvieron cada uno de los funcionarios en la emisión de la resolución del reclamo antes señalados. 4.- Copia de la normativa utilizada respecto a ficha clínica. 5.-Fundamentos por los cuales la usuaria no tiene derecho a recursos en reclamo antes señalados. Indique normativa que se acoge este servicio, 6.- Recursos que le asisten a los usuarios respecto a resoluciones de reclamos, Refiérase al reclamo antes indicado. Fundamentos por los cuales un Tribunal debe ordenar la entrega de la ficha clínica y no la Superintendencia de Salud. 7.- Normativa que dispensa al Hospital de Calama, ingresar informes como exámenes imagenológicos en la ficha clínica. B.- De la solicitud de transparencia i.- - Copia de todos los documentos que den cuenta de la tramitación interna, para dar respuesta a la usuaria. ii.- Respecto a su respuesta punto 5: "Si se refiere al decreto 41, se señala que no hay excepciones a la regla". De no existir excepciones a la regla indique la normativa como fundamentos (motivación), para permitir que el Hospital de Calama no realice informes ni incluya informes de exámenes imagenológicos iii.- Normativa que permite compartir antecedentes clínicos con el Consejo para la Transparencia. iv.- Información clínica que debe contener la ficha clínica (anexando extracto de normativa) y que antecedentes clínicos está dispensado C.- Estado recurso reclamo 5009078 y" (sic).*

---



5.- Que, con fecha 30 de septiembre de 2025, ingresó la solicitud N°AO006T0010022, cuyo tenor literal es el siguiente: *"En razón al lato tiempo transcurrido sin que este servicio se pronuncie ni haya tramitado respecto a las graves infracciones del Hospital Carlos Cisternas de Calama, vengo a solicitar del Oficio que adjunto: 1.- Respuesta, acciones ejercidas y respuesta a la usuaria. Además, funcionarios que tramitan. De no haber tramitado justifique 2.-Formas o medios de contacto con esta denunciante. 3.- Cantidad de denuncias que puede ingresar un ciudadano respecto a las infracciones de un Hospital o CESFAM respecto a sus derechos de la ley 21168. 4.- Normativa por la cual se ha bloqueado a esta usuaria ingresar reclamos por vulneración a sus derechos consagrados en la ley 21168. Esto porque se alude al reclamo 5010567. 5.- Copia de todos los documentos tenidos a la vista por la intendencia de prestadores, para proferir expresiones insultantes a una usuaria según resolución del reclamo 5010567 punto. 6.-Normativa por la cual sólo pueden ser beneficiarios de la ley 21168, pacientes con discapacidad visible. Esto según lo informa el prestador en reclamo 5010567. 7.- Normativa permite impedir uso de recursos a usuarios señalados en la ley 19880 ante resoluciones de la intendencia de prestadores."* (sic).

6.- 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.

7.- 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."*

8.- 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 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.



9.- Que, precisamente de acuerdo a lo expresado y en relación a la información requerida, cabe establecer -en primer término-, que los requerimientos de información dicen relación, principalmente, con la Intendencia de Prestadores de Salud, cuyas funciones son 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 Ministerio de Salud, 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.

Sin perjuicio de lo expresado, también correspondería la participación de la Fiscalía de esta Superintendencia como del Área de Transparencia, Protocolo, Lobby e Integridad y del Área de Tecnología de la Información.

10.- Que, en la especie, es posible señalar que se han generado 5 solicitudes de acceso a la información, **formuladas en el plazo de 12 días corridos**, esto es, desde el 21 de septiembre hasta el 3 de octubre de 2025, respectivamente, cuyo detalle es el siguiente:

- AO006T0009921, de 21 de septiembre de 2025
- AO006T0009965, de 24 de septiembre de 2024
- AO006T0009978, de 26 de septiembre de 2025
- AO006T00010000, de 30 de septiembre de 2025
- AO006T0010022, de 3 de octubre de 2025

11.- Que, cabe advertir que atender que todas estas solicitudes están a su vez subdivididas en variados requerimientos. De esta forma, considerando las 5 solicitudes de acceso a la información aludidas en la presente Resolución, implicaría dar respuesta a un total aproximado de 36 requerimientos contenidos en ellas, lo que evidentemente se traduce en la distracción indebida de las funciones de, al menos, un funcionario de la Intendencia de Prestadores de Salud, debiendo hacer presente, además, que muchas solicitudes presentan un carácter genérico: " (...) requiero **la Copia de todas las pruebas documentales y o materiales enviadas por el prestador entre los años 2022 a la fecha**".

"1.-**Copia de todos los documentos** que den cuenta do informado por el prestador Dr. Carlos Cisternas de Calama, como descargos **entre los años 2022 a la fecha**, indicando funcionarios que tramitaron y plazos de respuestas (...)".

"1.-**Copia de todos los documentos** que menciona en la resolución del reclamo y funcionarios que tramitaron (...)".

---



**"Copia de todos los documentos tenidos a la vista por la intendencia de prestadores, para proferir expresiones insultantes a una usuaria según resolución del reclamo 5010567."**

A lo anterior, se suman una serie de requerimientos de currículos vitae de diversos funcionarios, denuncias, normativa, descargos e información en general.

Todo lo anterior conlleva la realización de procesos revisión, elaboración, procesamiento, constatación y remisión de la información, que implicaría distraer indebidamente a los funcionarios de sus labores habituales, constituyendo una carga especialmente gravosa para este organismo.

12.- Que, en efecto, dar respuesta a los requerimiento expresados, 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 la Intendencia de Prestadores y otras dependencias de esta Superintendencia, deben desarrollar, exigiendo una dedicación desproporcionada en desmedro de la que se destina a la atención de las demás personas.

13.- En este sentido, se debe hacer presente que, acorde con lo dispuesto en el artículo 3° 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.

14.- 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 descrita y el volumen que implica el cumplimiento del presente requerimiento.

15.- Que, en efecto, este tipo de situaciones ya ha sido objeto de revisión por parte del propio Consejo para la Transparencia, entre las mismas partes (Soledad Luttino y Superintendencia de Salud), **en el Amparo Rol C5048-21**, donde respecto de la multiplicidad de requerimientos contenidos en solicitudes de acceso a la información formuladas dentro de un escaso espacio temporal indicó: **"Se rechaza el amparo interpuesto contra de la Superintendencia de Salud, referido a la entrega de determinados antecedentes relacionados con la dictación de la resolución exenta N°403/2021."**

Lo anterior, toda vez que, *teniéndose presente la cantidad de solicitudes presentadas por la peticionaria, 11 requerimientos de acceso a la información en 27 días, como asimismo, el número de puntos que contiene cada solicitud, en total 81, sumado al tiempo y labores referidos por la reclamada, y que se deberían contemplar para efectos de dar respuesta a lo solicitado, a juicio de*



este Consejo, la revisión, procesamiento y remisión de la información requerida, implicaría distraer indebidamente a los funcionarios de sus labores habituales, constituyendo una carga especialmente gravosa para el organismo.

Aplica criterio adoptado a partir de su decisión Rol C1186-11, en orden a que el conjunto de requerimientos de información interpuestos por una persona, ante un mismo órgano de la Administración del Estado, en un período acotado de tiempo, puede justificar la concurrencia de la hipótesis de distracción indebida de los funcionarios de dicha institución.”.

**En igual sentido se pronunció respecto de los Amparos de deducidos por doña Soledad**

**Luttino C3924-24 y C3925-24:** “9) Que, en lo que respecta a la causal de reserva de distracción indebida contenida en el artículo 21 N°1, letra c) de la Ley de Transparencia, esgrimida por la reclamada al responder los requerimientos de información y ratificada en esta sede, se debe tener en consideración que ésta dispone que se podrá denegar el acceso a la información, cuando su entrega afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, especialmente: “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”. Asimismo, el artículo 7° N° 1, letra c) del Reglamento de dicha ley, establece que: “Se considera que un requerimiento distrae indebidamente a los funcionarios cuando su satisfacción requiera por parte de éstos, la utilización de un tiempo excesivo, considerando su jornada de trabajo, o un alejamiento de sus funciones habituales”.

13) Que, en este contexto, y en relación con la alegación específica del órgano, este Consejo ha razonado, a partir de su decisión del amparo Rol C1186-11, **que el conjunto de requerimientos de información interpuestos por una misma persona, ante un mismo órgano de la Administración del Estado, en un período acotado de tiempo, puede justificar la concurrencia de la hipótesis de distracción indebida de los funcionarios de dicho órgano**, respecto del cumplimiento regular de sus funciones, recogida en el artículo 21 N°1, letra c) de la Ley de Transparencia, cuando se acredite que su atención agregada implica para tales funcionarios la utilización de un tiempo excesivo, considerando los recursos institucionales que deben destinarse, razonable y prudencialmente, a la atención de los requerimientos generados por la Ley de Transparencia, interrumpiendo, de esta forma, la atención de las otras funciones públicas que el Servicio debe desarrollar o exigiendo una dedicación desproporcionada a esa persona en desmedro de la que se destina a la atención de las demás, implicando, todo ello, una carga especialmente gravosa para el organismo, en términos de la causal de secreto o reserva antes señalada. En este sentido, se debe tener presente que, acorde con lo dispuesto en el artículo 3° del decreto con fuerza de ley N° 1/19.653, de 2000, de SEGPRES, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, los órganos de la Administración del Estado, se encuentran sujetos al deber de atender las necesidades públicas en forma continua y permanente, debiendo observar, entre otros, los principios de eficiencia y eficacia.

**14) Que, en el presente caso, analizadas las alegaciones del órgano, se advierte que sus fundamentos resultan suficientes para justificar y acreditar los presupuestos descritos en los considerandos precedentes para la configuración de la causal de reserva o secreto**

---



**establecida en el artículo 21 N°1, letra c) de la Ley de Transparencia, por lo que, a juicio de este Consejo, la revisión, procesamiento y remisión de la información solicitada en el conjunto de solicitudes, implicaría distraer indebidamente a los funcionarios de sus labores habituales, constituyendo una carga especialmente gravosa para el organismo, en los términos referidos en el considerando precedente, afectándose con ello, además, los principios de eficiencia y eficacia que debe observar el organismo en el cumplimiento de sus funciones públicas, en consecuencia, se rechazarán los presentes amparos.**

En el mismo sentido se han pronunciado los Amparos Rol C8159-22; C8160-22; C8161-22, entre otros.

En la especie sucede exactamente lo mismo, al tratarse de 5 solicitudes de acceso a la información que se han formulado en el exiguo plazo de 12 días corridos, divididas estas últimas en aproximadamente 36 requerimientos, cuya respuesta, como se ha explicitado en las consideraciones previas, implican labores de revisión, elaboración, procesamiento, constatación y remisión de la información que distraen indebidamente a los funcionarios de sus labores habituales.

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

**RESUELVO:**

1.- Denegar la entrega de la información requerida en las solicitudes identificadas en los numerales 1 a 5 de esta Resolución, por configurarse a su respecto 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 podrá 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**

**RCR (TT)**

Distribución:

- Solicitante
  - Área de Transparencia, Protocolo, Lobby e Integridad
  - Fiscalía
  - Oficina de Partes
  - Archivo
- JIRA-RTP-438**



**JORGE DIP CALDERÓN**  
**SUPERINTENDENTE DE SALUD (S)**