

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, EL 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 3 de octubre de 2025, doña Senead Eva Barrera Trabol, efectuó un requerimiento de información a través de la solicitud NºAO006T0010024, cuyo tenor literal era el siguiente: *"Unidad de Transparencia Superintendencia de Salud, De mi consideración, Junto con saludar, respetuosamente requiero copia de todas las sentencias arbitrales dictadas por el Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud conforme al procedimiento contenido en el párrafo 3 titulado "De las controversias entre los beneficiarios y los seguros previsionales de salud", ya sea resolviendo el conflicto o el recurso de reposición interpuesto por alguna de las partes, por el periodo considerado desde el día 02 de octubre de 2020 a la fecha, hasta el día en que se responda la presente solicitud de transparencia y con la respectiva anonimización de nombres o datos personales que corresponda conforme a la legislación en materia de transparencia. En defecto de lo anterior, requiero que se me indique si existe algún repositorio de jurisprudencia al que se pueda acceder y que ya se encuentre anonimizado y/o cualquier indicación para acceder a la información que se estime pertinente. De antemano, muchas gracias. Saludos cordiales, Senead Barrera."*

2.- Que, según lo prescrito en el inciso primero del artículo 5º de la Ley Nº20.285, 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."*

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"*.

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 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 solicitud de información dice relación, con el ámbito de acción de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, cuyas funciones estratégicas corresponde a la resolución de controversias entre los afiliados o beneficiarios con las Isapres y/o el Fonasa; la regulación de las Isapres; y la fiscalización de estas y del Fonasa.

Asimismo, le corresponde controlar y fiscalizar el debido cumplimiento de los derechos y el correcto otorgamiento de los beneficios y prestaciones que establece el DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, la Ley N°19.966, Ley N°20.850 y demás normativa atingente.

---



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 Tecnologías de la Información.

6.- Que, la presente solicitud de acceso a la información se enmarca en una petición de carácter genérico, consistente en la entrega de: "**copia de todas las sentencias arbitrales** dictadas por el Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud conforme al procedimiento contenido en el párrafo 3 titulado "De las controversias entre los beneficiarios y los seguros previsionales de salud", ya sea resolviendo el conflicto o el recurso de reposición interpuesto por alguna de las partes, por el periodo considerado desde el **día 02 de octubre de 2020 a la fecha, hasta el día en que se responda la presente solicitud de transparencia y con la respectiva anonimización de nombres o datos personales que corresponda conforme** (...)."

7.- Que, los datos sobre sentencias dictadas para el período requerido, arroja las siguientes estadísticas:

❖ **Período octubre a diciembre de 2020:**

- Un total de reclamos arbitrales resueltos de 12.469.

POR MES DE TERMINO	
Cuenta de ID_Ingreso	Tipo Reclamo
Mes Resolución	Controversia
Oct	7565
Nov	4093
Dic	811
Total general	12469

- Un total de recursos de reposición resueltos de 563 (universo de 27.220).

POR TIPO DE RECURSO	
Cuenta de ID_Ingreso	
Tipo de Recurso	Total
Recurso de Aclaración, Rectificación o Enmienda	258
Recurso de Reposición	26962
Total general	27220

❖ **Periodo de enero a diciembre de 2021:**

- Un total de reclamos arbitrales resueltos de 33.891.

POR NIVEL DE INGRESO Y TIPO DE RECLAMO		
Cuenta de ID Ingreso	Etiquetas de columna	
Etiquetas de fila	Controversia	Total general
Santiago	10057	10057
Regiones	3668	3668
Sistema APB	20166	20166
Total general	33891	33891

- Un total de recursos de reposición resueltos de 6972 (universo de 8225).

POR TIPO DE RECURSO	
Etiquetas de fila	Cuenta de ID Ingreso Reclamo
Recurso de Aclaración, Rectificación	178
Recurso de Nulidad	757
Recurso de Reposición	7290
Total general	8225

❖ **Período de enero a diciembre de 2022:**

- Un total de reclamos arbitrales resueltos de 43.857.

POR NIVEL RESOLUTOR Y TIPO DE RECLAMO	
Cuenta de ID Ingreso	Etiquetas de columna
Etiquetas de fila	Controversia
Santiago	12771
Regiones	4754
Sistema APB	26332
Total general	43857

- Un total de recursos de reposición resueltos de 33.554 (universo de 34.173).

POR NIVEL RESOLUTOR	
Etiquetas de fila	Cuenta de ID Ingreso Reclamo
Santiago	6057
Regiones	1784
Sistema APB	26332
Total general	34173

❖ **Período de enero a diciembre de 2023:**

- Un total de reclamos arbitrales resueltos de 133.924.

POR NIVEL RESOLUTOR Y TIPO DE RECLAMO	
Cuenta de ID Ingreso	Etiquetas de columna
Etiquetas de fila	Controversia
Santiago	14014
Regiones	6457
Sistema APB	113453
Total general	133924

- Un total de recursos de reposición resueltos de 3951 (universo de 4693).

POR NIVEL RESOLUTOR	
Etiquetas de fila	Cuenta de ID Ingreso Reclamo
Santiago	2582
Regiones	1253
Sistema APB	858
Total general	4693

❖ **Período de enero a diciembre de 2024:**

- Un total de reclamos arbitrales resueltos de 171.147.

RESUELTOS - TIPO DE RECLAMO	
Etiquetas de fila	Cuenta de ID Ingreso
Controversia	171147
Total general	171147

- Un total de recursos de reposición resueltos de 3022 (universo de 4730).

RESUELTOS POR NIVEL RESOLUTOR	
Etiquetas de fila	Cuenta de ID Ingreso Reclamo
Santiago	3233
Regiones	1490
Sistema APB	7
Total general	4730

❖ **Período de enero hasta agosto de 2025:**

- Un total de reclamos arbitrales resueltos de 15.111.

RESUELTOS - TIPO DE RECLAMO	
Etiquetas de fila	Cuenta de ID Ingreso
Controversia	15111
Total general	15111

- Un total de recursos de reposición resueltos de 4578 (universo de 5432).

RESUELTOS POR TIPO DE RECURSO	
Etiquetas de fila	Cuenta de ID Ingreso Reclamo
Recurso de Aclaración, Rectificación o Enmienda	145
Recurso de Nulidad	5
Recurso de Reposición	5282
Total general	5432

En conclusión, se trata de un total de reclamos (controversia) resueltos en el período de octubre de 2020 hasta agosto de 2025, **es de 410.399**, y el total de recursos de reposición (controversia) resueltos en el periodo de octubre de 2020 hasta agosto de 2025, es de **52.640** (Total de **463.039**).

8.- Que, para dar cumplimiento a la presente solicitud de acceso a la información, se requiere implementar un proceso de recopilación, impresión, encriptación de datos, grabación y formateo de archivo, para cada una de las sentencias requeridas.

En efecto, se estima que descargar el archivo PDF de un total de 463.039 sentencias arbitrales, emitidas por la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de salud para la resolución reclamos y recursos de reposición, cuya extensión promedio es de 3 fojas



(total 154.346 fojas); imprimirlas, censurar los datos sensibles y luego escanearlas para crear el nuevo archivo PDF de cada fallo, es una labor que, en promedio, demora 30 minutos por sentencia, con dedicación exclusiva de un funcionario de esta Institución.

9.- Que, considerando el tiempo estimado para cumplir la tarea antes descrita, se concluye que un total de 463.039 sentencias arbitrales, exigen 231.520 horas de jornada laboral (el horario de colación establecido en el Estatuto Administrativo, es de 30 minutos), lo que significa **27.894 días hábiles de trabajo de un funcionario**, dedicado exclusivamente a dar respuesta al requerimiento, sin perjuicio del tiempo que debería invertir el Subdepartamento de Tecnologías de la Información en crear un repositorio o una ruta de acceso remota, que le permita a la requirente tener acceso al universo de sentencias arbitrales solicitadas.

10.- Que, de esta manera, es posible advertir que dar respuesta al presente requerimiento implica la utilización de un tiempo excesivo, considerando los recursos institucionales que deben destinarse, razonable y prudencialmente, a la atención de este tipo de requerimientos, interrumpiendo, de esta forma, la atención de las otras funciones públicas que tanto la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, como el Subdepartamento de Tecnologías de la Información deben desarrollar, exigiendo una dedicación desproporcionada en desmedro de la que se destina a la atención de las demás personas.

11.- 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.

12.- 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, circunstancias todas que determinan la imposibilidad de entrega en los términos solicitados.

13- Que, de esta manera, el conjunto de actividades -de recopilación, impresión, disociación y otras-que deben ser desplegadas por esta Institución para la proporción de

los antecedentes solicitados, revisten una entidad suficiente que afecta el debido cumplimiento de sus funciones, ya que la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud vería mermada su labor de resolución de controversias entre los afiliados o beneficiarios con las Isapres y/o el Fonasa; la regulación de las Isapres; y la fiscalización de estas y del Fonasa.

Por su parte, el Subdepartamento de Tecnologías de la Información vería afectada sus funciones regulares, tales como la planificación de estrategias de automatización de procesos y el uso de tecnologías de información; mantener un servicio de atención permanente para resolver problemas propios del funcionamiento del equipo computacional y colaborar en la satisfacción de los usuarios internos y externos.

14.- Que, bajo esta lógica, y como se viene explicitando, poner a disposición de la solicitante la información requerida implicaría la utilización de un tiempo y de recursos humanos excesivos, considerándose la extensión de la documentación que debe ser revisada, ordenada, procesada, encriptada y remitida. Por ende, la satisfacción del requerimiento, en la especie, implicaría distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales, constituyendo una carga especialmente gravosa para este organismo, en circunstancias de que deben atenderse las necesidades públicas en forma continua y permanente, y conjuntamente, observar los principios de eficiencia y eficacia en el ejercicio de sus funciones.

15.- Que, finalmente, corresponde informar que el año 2015, esta Superintendencia publicó el libro *"Jurisprudencia Judicial y Administrativa destacada de la Superintendencia de Salud"*, documento que contiene una recopilación de los fallos y resoluciones más destacados con los criterios y fundamentos aplicados, tanto en los juicios arbitrales como en los reclamos administrativos

Sin embargo, cabe señalar que este Organismo, desde la citada fecha, no ha efectuado una nueva publicación de su jurisprudencia arbitral y administrativa.

De esta forma, en virtud de lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 20.285, se informa que se puede acceder al libro *"Jurisprudencia Judicial y Administrativa destacada de la Superintendencia de Salud"*, en el siguiente enlace del sitio web institucional:

[https://www.superdesalud.gob.cl/664/articles-12626\\_PDF.pdf](https://www.superdesalud.gob.cl/664/articles-12626_PDF.pdf)

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

---





**RESUELVO:**

1.- Denegar la entrega de la información requerida 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**

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

**RCR (TT)**

Distribución:

- Solicitante
- Área de Transparencia, Protocolo, Lobby e Integridad
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Fiscalía
- Oficina de Partes
- Archivo

**JIRA-RTP-437**