

Santiago, 19 FEB 2026

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°36, de 2024, de la Contraloría General de la República; el nombramiento contenido en el Decreto Afecto N°17, de 2022, 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 22 de enero de 2026, doña Soledad Luttino Rojas, efectuó un requerimiento de información a través de la solicitud N°AO006T0010521, cuyo tenor literal era el siguiente: *"En razón a la lata tramitación sin resolver reclamos ni recursos donde se ha vulnerado gravemente el derecho a la integridad como la vida de esta paciente, solicito, porque a lo menos un reclamo 5001244-2025, tiene un año de tramitación sin resolver y el 5007423-2025 a 8 meses sin resolver. 1.-Copia de todos los reclamos ingresados por la usuaria. Octubre 2021 a la fecha, estado de los mismos y funcionarios que tramitan. 2.- Estado denuncia contra doña Javiera Naranjo, Nicolás Jofre, Ricardo Herrera C, Jasmina Awad, Carmen Monsalve, por aparentes graves faltas a la probidad en las resoluciones de reclamos ante la intendencia de prestadores. 3.- Respuesta a las presentaciones Ns. 100215, 100213, 100214, 100212 por haberse cumplido el plazo legal. 4.-Resolucion reclamo 5001244-2025, por haber transcurrido un año sin tramitación. Indique funcionarios que tramitan 5.- Respuesta a presentación del 26 de noviembre del 2025, ingresada a la oficina de partes en Santiago. 6.- Resolución reclamo N°5011455-2025"* (sic).

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."*

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 los requerimientos de información dicen relación, principalmente, con las funciones de la Intendencia de Prestadores de Salud, cuyas atribuciones 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.

6.- Que, en la especie, es posible constatar que la solicitud de acceso a la información N°1 del requerimiento –“Copia de todos los reclamos ingresados por la usuaria. Octubre 2021 a la fecha, estado de los mismos y funcionarios que tramitan”-, no está circunscrita a un prestador específico, sino que se requiere obtener copia de todos los reclamos que ha ingresado desde octubre de 2021 a la fecha.

7.- Que, lo anterior se traduce en la revisión de 195 reclamos. A este respecto debe tenerse presente que cada reclamo que ingresa a la Intendencia de Prestadores de Salud, y que cumple los requisitos para su tramitación y resolución a través del procedimiento administrativo, se contiene en un Expediente Electrónico Reservado, de cuya carátula se extrae la información que alimenta la base de datos que maneja esta Autoridad, la que permite suministrar información estadística de los reclamos. La carátula del Expediente se configura con los datos del reclamante: nombre, sexo, edad, domicilio, teléfono, correo electrónico; y, en su caso, los datos del representante, entre otros; y la materia y submateria sobre la que versa el reclamo. Por otra parte, la información de los funcionarios que “tramitan” cada reclamo desde su inicio hasta su término, no forma parte de la información que comprenden los descriptores que permiten una entrega de información automatizada, en otras palabras, para poder entregar este contenido de los reclamos, se requiere la revisión manual de cada uno de los expedientes.

8.- Que, efectivamente, para dar cumplimiento a la presente solicitud de acceso a la información, se requiere implementar un proceso de recopilación, lectura, sistematización de la información, por lo que, considerando la cantidad de 195 reclamos, la revisión individual de cada expediente, atendidas las labores descritas, implicaría un tiempo promedio de 20 minutos por cada uno de ellos -tiempo que incluye el estado y revisión de los funcionarios que lo tramitaron, junto a descargar los antecedentes de cada reclamo-, lo que se traduce en 65 horas de trabajo exclusivo a esta labor por un funcionario.

9.- Que, de esta forma, para entregar la información requerida sobre el universo de 195 reclamos administrativos, la Intendencia de Prestadores de Salud debería destinar un total de 8 días laborales, lo que permite concluir que el cumplimiento del presente requerimiento de acceso a la información importa afectar el debido cumplimiento de las funciones de esta Superintendencia por cuanto la presente solicitud no sólo implica un proceso de recopilación, lectura y sistematización de la información, sino también, dado el volumen de la misma, se requiere la generación de URL para su almacenamiento y remisión, lo que implica la participación adicional del Departamento de Tecnologías de la Información).

10.- Que, de esta manera, es posible advertir que dar respuesta al N° 1 del 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 Prestadores 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, lectura, sistematización y disociación- 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 Prestadores de Salud vería mermada su labor de gestión de los sistemas de evaluación y aseguramiento de la calidad asistencial (a través de la administración de los procesos de acreditación de prestadores institucionales), del Registro de Prestadores Individuales de Salud, de Prestadores Institucionales de Salud Acreditados, de Entidades Certificadoras, de Entidades Acreditadoras, proceso de Fiscalización en Calidad; de velar por el cumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes de las Personas; de conocer y resolver los reclamos sobre dichas materias, sobre la Ley de Urgencia, sobre el condicionamiento de la atención de salud y la administración del sistema de mediación ante prestadores privados de salud.

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 del 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 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, sin perjuicio de lo anterior, se hace presente al requirente que puede hacer seguimiento de todos sus reclamos en la página web de esta Superintendencia de Salud, acceder a la carpeta que tiene que contiene información del reclamo (expediente), descargarlos y ver en qué etapa se encuentra cada uno de ellos.

16.- Que, en relación a la solicitud de acceso a la información N°2.- *"Estado denuncia contra doña Javiera Naranjo, Nicolás Jofre, Ricardo Herrera C, Jasmina Awad, Carmen Monsalve, por aparentes graves faltas a la probidad en las resoluciones de reclamos ante la intendencia de prestadores"*, corresponde señalar que no se advierte la presentación de denuncias formales en relación a los funcionarios indicados, por lo que no contamos con la información solicitada.

17.- Que, en cuanto a la solicitud de acceso a la información N°4.- *"Resolución reclamo 5001244-2025, por haber transcurrido un año sin tramitación. Indique funcionarios que tramitan"*, informamos que el reclamo mencionado se encuentra terminado (archivo definitivo), por cuanto mediante la Resolución Exenta S.S/N°1150, de 10 de octubre de 2025 (se adjunta), se resolvió rechazar el recurso jerárquico interpuesto en contra del Oficio IP/N° 4329 de 10 de abril de 2025, cuya reposición se rechazó mediante la Resolución IP/N° 4186 de 14 de agosto de 2025, ambos de la Intendencia de Prestadores de Salud; no existiendo recursos pendientes que resolver.

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

RESUELVO:

1.- Denegar la entrega de la información solicitada en el N° 1 del requerimiento de información, por configurarse a su respecto la causal prevista en el artículo 21 N°1, letra

c) de la Ley N°20.285; y denegar la información solicitada en el N°2 del mismo requerimiento, por no obrar en poder de esta Superintendencia la información descrita.

2.- Hacer entrega de la información requerida, con la excepción previamente indicada. Corresponde señalar que por la presente resolución se responde la solicitud de acceso a la información N°4 del requerimiento, al tenor de lo expuesto en el considerando 17° precedente.

3.- Se hace presente que, en contra de esta resolución, el 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.

4.- 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, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE



JFL (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-450

Adi: Resolución Exenta S.S/N°1150, de octubre de 2025.