COMUNICADO DE PRENSA

Ministerio de Hacienda y SUSESO lanzan "Tu resolución en fácil", una solución que traduce los dictámenes referidos a licencias médicas en lenguaje claro

- *Gracias al trabajo conjunto entre la Superintendencia de Seguridad Social, el Laboratorio de Gobierno y la Secretaría de Modernización del Estado, ya se han notificado 45.000 dictámenes con un lenguaje cercano que permite entender a las personas usuarias los términos médicos, legales y actuariales.*

Santiago, 22 de octubre de 2025.– Este miércoles el ministro de Hacienda, Nicolás Grau; el subsecretario de Previsión Social, Claudio Reyes; y la superintendenta (s) de Seguridad Social, Patricia Soto, lanzaron "Tu Resolución en fácil", una solución que traduce los dictámenes emitidos por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) referidos a licencias médicas y los informa en lenguaje claro. La actividad tuvo lugar en el Laboratorio de Gobierno del Ministerio de Hacienda y contó también con la participación de la subsecretaria de la cartera, Heidi Berner.

Considerando el alto nivel de personas que recurrían en forma presencial a la Superintendencia de Seguridad Social solo para entender la resolución que les había llegado online desde dicha institución, la SUSESO resolvió la problemática y en colaboración con el Laboratorio de Gobierno y la Secretaria de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda, desarrolló un sistema de fichas que acompañan el documento oficial y que informan de manera clara, directa y cercana el resultado de la gestión, las razones y los pasos que se deben seguir.

Este proceso, que se denominó "Tu Resolución en Fácil", ya ha notificado más de 45 mil resoluciones con lenguaje claro, permitiendo que las personas usuarias puedan comprender de manera más cercana los términos médicos, actuariales y legales. Asimismo, dicha traducción ha permitido que quienes reciben estas resoluciones puedan comprender de manera más sencilla los pasos a seguir.

Para crear el modelo de transformación de lenguaje técnico a lenguaje natural, se realizaron talleres, análisis semántico y validación con personas usuarias; y a la fecha se ha observado un incremento en la satisfacción usuaria, especialmente en claridad del resultado, comprensión de los próximos pasos y calidad de la atención

"Las resoluciones de la SUSESO, por su naturaleza técnica y jurídica, resultaban difíciles de entender para las personas. Esto generaba incertidumbre, insatisfacción y distancia entre la ciudadanía y nuestra institución, por eso el desafío fue crear una solución que simplificara el mensaje sin alterar el contenido legal, utilizando

herramientas de innovación pública. Estamos seguros de que esta experiencia puede ser utilizada por otras instituciones que enfrenten situaciones similares", señaló Patricia Soto.

"Aquí hay 45.000 personas que ya han visto mejorada su relación con el Estado, el entendimiento, que ya tienen información que les permite tomar mejores decisiones. Es muy importante resaltar cómo acá hay una muy buena combinación de una identificación clara del problema, una institución que está comprometida con los usuarios y que quiere resolver ese problema, que tiene hambre de innovación, y una infraestructura en el Estado que es transversal, que va aprendiendo de este proceso iterativo de innovación y que ayuda y guía en ese camino", dijo el ministro Grau.

Cabe señalar que este proyecto forma parte de la Agenda de Modernización del Estado 2022-2026, en el componente de servicios ciudadanos y experiencia usuaria, y está siendo medido en el trabajo de campo de la Medición de Satisfacción y Experiencia Usuaria 2025, con 3.000 casos de forma preliminar.

Por su parte, el Subsecretario de Previsión Social, Claudio Reyes, valoró la iniciativa impulsada por la Superintendencia de Seguridad Social y destacó el cambio cultural que representa la forma en que el Estado se comunica con las personas. "En la SUSESO, cerca del 70% de los trámites corresponden a licencias médicas, y la mayoría se realiza por canales virtuales que no siempre operan como quisiéramos. Cuando el lenguaje es excesivamente técnico o jurídico, las personas no entienden lo que les estamos comunicando, y lo que debería resolverse de manera digital termina transformándose en atención presencial", explicó.

Reyes señaló que "no queda más que celebrar esta alianza entre el Laboratorio de Gobierno y la SUSESO, que logra un trámite más fácil, en un lenguaje claro, y se proyecta hacia el desafío de un Estado más digital y conectado con la ciudadanía".

Finalmente, la subsecretaria Berner sostuvo que "cuando las personas se enfrentan a una licencia médica rechazada deben acudir a distintas instituciones públicas; y al final de ese proceso, que puede durar años, reclaman a la SUSESO, por ello es importante que la respuesta que reciban les diga no solo si se rechaza o acoge la reclamación, sino que se les comunique y dé certeza de qué hacer después". Berner también destacó que "las cosas se construyen con las funcionarias y funcionarios públicos y personas usuarias. Los funcionarios y funcionarias llevan años a cargo de distintos temas, que destinan una cantidad de horas importantes a conocer sus servicios, a las personas con las que les toca interactuar. Todas estas son soluciones no se hacen desde fuera, sino que por parte de quienes cumplen una función pública y son los primeros que conocen los problemas y que deben buscar soluciones".

Con este proyecto en implementación, la SUSESO ahora planea replicar este modelo en las resoluciones de los dictámenes relacionados a denuncias por accidentes de trabajo.