

Evaluación ciudadana de la calidad de los servicios frente a reclamaciones en los Distritos Sanitarios Jaén y Guadalquivir

Evaluation of the Quality of Services by Citizens versus Complaints in the Health Districts of Jaen and Guadalquivir

Avaliação pelos cidadãos da qualidade dos serviços face a reclamações nos Distritos Sanitários de Jaén e Guadalquivir

Jaime Ángel Gata Díaz¹, Inmaculada Cuesta Bertomeu¹, Mario César Acosta Rodríguez², María Verónica Tejedor Garrido², Manuel Ángel Amaro López³, Rafael Moreno Rojas³

¹ Unidad de Gestión de Protección de la Salud. Distrito Sanitario Jaén.

² Unidad de Protección de la Salud. Distrito Sanitario Guadalquivir.

³ Departamento de Bromatología y Tecnología de los Alimentos. Facultad de Veterinaria y C y TA. Universidad de Córdoba.

Cita: Gata Díaz JA, Cuesta Bertomeu I, Acosta Rodríguez MC, Tejedor Garrido V, Amaro López MA, Moreno Rojas R. Evaluación ciudadana de la calidad de los servicios frente a reclamaciones en los Distritos Sanitarios Jaén y Guadalquivir. Rev. salud ambient. 2017; 17(1):26-33.

Recibido: 30 de noviembre de 2016. **Aceptado:** 9 de marzo de 2017. **Publicado:** 15 de junio de 2017.

Autor para correspondencia: Jaime Ángel Gata Díaz.
Correo e: jaimea.gata.sspa@juntadeandalucia.es
Distrito Sanitario Jaén-Jaén Sur. C/ Arquitecto Berges nº 10-2ª planta 23007. Jaén.

Financiación: Este grupo no ha contado con ningún tipo de financiación para el desarrollo de su trabajo.

Declaración de conflicto de intereses: Los autores declaran que no existen conflictos de intereses que hayan influido en la realización y la preparación de este trabajo.

Declaraciones de autoría: Todos los autores contribuyeron al diseño del estudio y la redacción del artículo. Asimismo, todos los autores aprobaron la versión final.

Resumen

El proceso de gestión de denuncias estructura una secuencia de tareas para cada nivel de la organización de protección de la salud del Sistema sanitario público de Andalucía. Su fin último es garantizar al ciudadano servicios uniformes y transparentes de las Unidades de protección de la salud de Andalucía.

El estudio descriptivo analizó el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a las reclamaciones interpuestas sobre temas de salud entre el 1 de enero de 2013 a 30 de junio 2016 en los Distritos Sanitarios Jaén y Guadalquivir. Para ello, se usó la misma encuesta de satisfacción en ambas Unidades de protección de la salud (UPS) y se analizó el nivel de satisfacción sobre tres dimensiones: atención e información recibida, agilidad en tramitar su reclamación y el contenido de la respuesta.

La tasa media de respuesta fue del 15,34 % en la UPS Jaén y 25,86 % en la UPS Guadalquivir. Se observó un elevado nivel satisfacción percibido por el ciudadano, con un valor de 4,24 sobre 5 en el Distrito Sanitario Jaén y 3,93 sobre 5 del Distrito Sanitario Guadalquivir. Los denunciantes consideraban prioritario la accesibilidad a los servicios, la profesionalidad y el trato recibido por la UPS. Podemos concluir que la encuesta de satisfacción es una herramienta muy eficaz para detectar las demandas y preocupaciones de la ciudadanía. Creemos que abrir un proceso de reflexión a partir de la opinión de los ciudadanos es una herramienta de mejora en la prestación de servicios del ámbito de protección de la salud de Andalucía.

Palabras clave: denuncias; ciudadanos; procesos en protección de la salud; Andalucía.

Abstract

The complaints management process establishes a sequence of tasks for every level of the organization of health protection within the Public Health System of Andalusia. The ultimate goal is to guarantee citizens are provided uniform and transparent services from the Health Protection Units in Andalusia.

Our descriptive study analyzed the level of satisfaction of citizens with regard to complaints made on health issues from January 1, 2013 to June 30, 2016 in the Jaen and Guadalquivir Health Districts. To this end, we used the same satisfaction survey in both Health Protection Units and analyzed the satisfaction level according to three aspects: care and information received, agility in processing complaints and the content of the reply.

The average response rate was 15.34 % in the Jaen Health Protection Unit and 25.86 % in the Guadalquivir Health Protection Unit. A high degree of citizen satisfaction was observed, with a value of 4.24 out of 5 in the Jaen Health District and of 3.93 out of 5 in the Guadalquivir Health District.

Claimers considered accessibility to services, professional care and the treatment received from the Health Protection Unit priorities. Therefore, we can conclude that our satisfaction survey is a highly effective tool for detecting citizens' demands and concerns. We think that starting a process of reflection based on citizens' opinions would be a tool for improving the provision of services in the field of health protection in Andalusia.

Keywords: complaints; citizens, processes on health protection; Andalusia.

Resumo

O processo de gestão de reclamações estabelece uma sequência de atividades para cada nível da organização da proteção da saúde do Sistema de Saúde Público da Andaluzia. O seu objetivo final é garantir ao cidadão serviços uniformes e transparentes das Unidades de Proteção da Saúde da Andaluzia.

O estudo descritivo analisou o grau de satisfação dos cidadãos relativamente às reclamações apresentadas sobre temas de saúde entre 1 de janeiro de 2013 e 30 de junho de 2016, nos Distritos Sanitários Jaén e Guadalquivir. Para isso, utilizou-se o mesmo questionário de satisfação em ambas as Unidades de Proteção da Saúde e analisou-se o nível de satisfação sobre três dimensões: atenção e informação recebida, agilidade em tramitar a reclamação e o conteúdo da resposta.

A taxa média de respostas foi de 15,34 % na UPS Jaén e 25,86 % na UPS Guadalquivir, acima dos 10 % estimados por diversos autores como a média de respostas esperadas em questionários aplicados por correio eletrónico. Observou-se um elevado nível de satisfação percebido pelo cidadão, com um valor de 4,24 em 5 no Distrito Sanitário Jaén e 3,93 em 5 no Distrito Sanitário Guadalquivir.

Os reclamantes consideraram prioritário a acessibilidade aos serviços, o profissionalismo e o tratamento recebido por parte dos funcionários. Pode-se concluir que o questionário de satisfação é uma ferramenta muito eficaz para identificar as necessidades e as preocupações dos cidadãos. Acredita-se que iniciar um processo de reflexão a partir da opinião dos cidadãos é uma ferramenta de melhoria da prestação de serviços na área de proteção da saúde da tutela do Governo da Andaluzia.

Palavras-chave: reclamações; cidadãos; processo de proteção da saúde; Andaluzia.

INTRODUCCIÓN

Dentro de la estrategia de gestión por procesos, iniciada por la Consejería de Salud en el año 2008, se planteó la necesidad de llevar a cabo el diseño e implantación efectiva de un total de nueve procesos relacionados con las funciones de control sanitario oficial en el ámbito de protección de la salud. Para ello fue definida una estructura estratégica denominada mapa 1 que facilitase y orientase en esta tarea a toda la organización¹.

En esta línea fue constituido un grupo de trabajo específico dentro de la propia organización que se conformaba por siete funcionarios pertenecientes a los tres niveles de la estructura de protección de la salud de Andalucía. El producto final del grupo de trabajo y

de las revisiones por los órganos de coordinación fue el manual del Proceso de protección de la salud: gestión de denuncias. La fase de diseño y aprobación se llevó a cabo durante el año 2011 y primer semestre del año 2012, siendo publicado el mismo a finales del año 2012². El modelo de gestión por procesos en protección de salud determinaba como hito fundamental para el éxito en el despliegue e implantación del proceso la fase de diseño y la aplicación efectiva de la arquitectura IV de cada proceso, como última etapa previa a la implantación del proceso. Así en fecha 11 de diciembre de 2012, fue aprobada la arquitectura IV del proceso de gestión de denuncias, a nivel de la provincia de Jaén, tras concluir unas reuniones previas del equipo provincial de implantación y elevar el documento definitivo para su aprobación a nivel central (Consejería de Salud). Con

ello se completó la fase administrativa y se fijó en enero de 2013 como la fecha efectiva de implantación del proceso de gestión de denuncias a nivel de la comunidad autónoma de Andalucía.

El proceso de gestión de denuncias establece en sí una secuencia de tareas a realizar por cada nivel de la organización (Consejería de Salud, Delegaciones Territoriales y Áreas de Salud o Distritos Sanitarios). Esta estructura por niveles en forma de árbol de decisiones orienta a los profesionales sobre aquellas tareas que deben ser llevadas a cabo por cada nivel de la administración sanitaria. El principal objetivo del proceso es ofrecer garantías a los ciudadanos de que se prestan unos servicios armónicos por los empleados públicos a través de la aplicación de unos procedimientos uniformes, homogéneos, integrados y basados en la mejor praxis y en el consenso profesional. Así el proceso de gestión de denuncias garantiza un servicio uniforme y transparente, orientado al ciudadano, en los aspectos de vigilancia y control sanitario de salud ambiental y de seguridad alimentaria.

Esta preocupación de que la administración pública centre su interés en los ciudadanos y en sus preocupaciones a la hora de prestar los servicios no es nueva. En los últimos años se vienen realizando análisis de evaluación de los servicios por los ciudadanos dentro del marco de la rendición de cuentas del sector público respecto a la prestación de servicios hacia los ciudadanos. En este cometido, la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) ha publicado en el año 2011 su más reciente informe denominado "La Administración pública a juicio de los ciudadanos: Satisfacción con los servicios, valoración del gasto, confianza en los empleados públicos y actitudes hacia la e-administración"³. Este informe recoge un profundo análisis de tendencias a partir de las oleadas de encuestas realizadas entre los años 2006 y 2010. Las encuestas destacaban cómo más de la mitad de los encuestados mostraban un elevado grado de satisfacción respecto a los servicios públicos que recibían, siendo especialmente relevante en el ámbito de la prestación de servicios por parte de los sistemas sanitarios.

El objetivo de nuestro estudio es analizar desde una visión descriptiva el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a las reclamaciones interpuestas ante un problema de salud percibido para ellos.

MATERIAL Y MÉTODOS

Para realizar el estudio descriptivo se optó por un diseño que nos aportase tanto una visión cuantitativa

como una mirada cualitativa respecto al nivel de satisfacción expresada por los denunciantes. De este modo, podíamos medir el grado de satisfacción del ciudadano respecto al nivel de respuesta en relación a las denuncias de los agentes de salud pública (ASP) de las UPS Jaén (Distritos Sanitarios Jaén-Jaén Sur) y UPS Guadalquivir (Distrito Sanitario Córdoba-Guadalquivir).

Como población de estudio se seleccionó a los ciudadanos denunciantes ubicados en dos áreas geográficas de la comunidad autónoma de Andalucía. A partir de este criterio se recogieron los datos de la UPS Jaén cuya referencia geográfica era un distrito sanitario que integraba a la capital de provincia y un perfil poblacional mayoritariamente urbano frente a otra UPS Guadalquivir con un perfil más rural y que se ubicaba en la provincia de Córdoba. De este modo se podía analizar las denuncias ciudadanas en el ámbito de protección de la salud con perfiles de población urbana y rural y de dos provincias tales como Córdoba y Jaén.

Para el análisis se recuperaron todas las denuncias presentadas durante el periodo de estudio, intervalo comprendido desde el inicio de la implantación del proceso en el mes de enero de 2013 hasta el 30 de junio de 2016. Fueron analizados los parámetros de calidad relativos al número de denuncias presentadas y al tiempo medio de respuesta al denunciante. Por otro lado, se definió como población diana de ciudadanos denunciantes, en un periodo temporal de casi cuatro años y con una óptica de análisis centrada en el grado de satisfacción del ciudadano. Para obtener la información sobre el nivel de satisfacción y la opinión de los ciudadanos denunciantes se revisaron los cuestionarios de satisfacción contestados voluntariamente por los denunciantes. El modelo de cuestionario usado fue el establecido en el Anexo VI del manual de protección de la salud: gestión de denuncias y que fue remitido al denunciante con un sobre franqueado junto a la carta de contestación al ciudadano que se incorporaba al Anexo III del citado manual².

El análisis descriptivo se efectuó sobre dos bloques diferenciados, el primero basado en un análisis cuantitativo de los datos de tramitación completa de las denuncias y de los cuestionarios de satisfacción al usuario. En el segundo bloque, se realizó un análisis del contenido de aquellos aspectos cualitativos que habían sido aportados en el epígrafe observaciones y que pudiesen aportar un valor esencial para evaluar las expectativas y desentrañar el discurso de los ciudadanos denunciantes⁴.

RESULTADOS

El número de denuncias presentadas ante la UPS Jaén durante el periodo de estudio fue de 119 (tabla 1.A) frente a 58 denuncias de la UPS Guadalquivir (tabla 1.B). El tiempo medio de contestación expresado en días fue de 12 para la UPS Jaén y de 15 para la UPS Guadalquivir. Este indicador de agilidad en la respuesta era de gran significación para el ciudadano y los resultados obtenidos en ambas UPS eran excelentes ya que mejoraban

ostensiblemente al valor óptimo establecido por el proceso que se definió en 24 días laborales a nivel de Distrito o Área Sanitaria². Al desglosar las denuncias presentadas en el Área Sanitaria de protección de la salud, se encontró que un 56,30 % en la UPS Jaén y un 55,17 % en la UPS Guadalquivir se correspondían a materias relacionadas con la salud ambiental frente a un 43,70 % de la UPS Jaén y un 44,83 % de la UPS Guadalquivir de las materias relacionadas con la seguridad alimentaria.

Tabla 1.A. Denuncias gestionadas por la UPS Jaén durante el período 1 de enero de 2013 a 30 de junio de 2016

Año	Nº total de denuncias	Salud ambiental		Seguridad alimentaria		Tiempo medio de contestación (días)
		Nº de denuncias	Porcentaje sobre el total	Nº de denuncias	Porcentaje sobre el total	
2013	21	14	66,67 %	7	33,33 %	12
2014	46	26	56,52 %	20	43,48 %	14
2015	30	13	43,33 %	17	56,67 %	12
2016 hasta 30 de junio	22	14	63,64 %	8	36,36 %	9
TOTALES	119	67	56,30 %	52	43,70 %	12

Tabla 1.B. Denuncias gestionadas por la UPS Guadalquivir durante el período 1 de enero de 2013 a 30 de junio de 2016

Año	Nº total de denuncias	Salud ambiental		Seguridad alimentaria		Tiempo medio de contestación (días)
		Nº de denuncias	Porcentaje sobre el total	Nº de denuncias	Porcentaje sobre el total	
2013	16	11	68,75 %	5	31,25 %	13
2014	11	8	72,73 %	3	27,27 %	17
2015	25	10	40,00 %	15	60,00 %	13,5
2016 hasta 30 de junio	6	3	50,00 %	3	50,00 %	15,33
TOTALES	58	32	55,17 %	26	44,83 %	15

Si analizáramos el número total de denuncias tramitadas, la UPS Jaén mostraba una tendencia ascendente con un pico en el año 2014 y un valor en el año 2016 que hacía superar los valores del año 2013. Sin embargo, en el caso de la UPS Guadalquivir la tendencia era justo la contraria con una reducción del número de denuncias de 16 a 11 en los años 2013 y 2014, un pico de 25 denuncias en el año 2015 y una previsión de descenso para el año 2016.

Al analizar la tasa de respuesta de los denunciados al cuestionario de satisfacción, los valores de la UPS oscilaron entre un máximo del 28,57 % en 2013 y un mínimo del 8,70 % para el año 2014 en la UPS Jaén (tabla 2.A) y del 18,75 % en 2013 al 50 % en 2016 (hasta 30/06/2016) en la UPS Guadalquivir (tabla 2.B). La tasa de respuesta media para el periodo 2013-2016 (hasta 30 de junio de 2016) fue del 12,61 % en la UPS Jaén y del 25,86 % en la UPS Guadalquivir, en ambos casos se mostraba un valor superior al 10 % recogido por distintos autores como

tasa de respuesta media en cuestionarios enviados por correo postal y administrados por el propio ciudadano⁵. Por lo tanto, los niveles de respuesta eran, salvo en año 2014 en la UPS Guadalquivir, bastante elevados frente a lo esperado. En este caso como propuesta de estimular la tasa de respuesta de los ciudadanos sería de gran valor poder disponer de medios de contestación de cuestionarios autoadministrados, mediante fax o por correo electrónico. Con estas modalidades de respuesta se podría mejorar ostensible los resultados hasta unos valores base 25 % de tasa de respuesta⁶. No obstante, acorde al uso de las tecnologías de información y comunicación creemos que sería de gran valor usar la modalidad de contestación por vía electrónica, incluso mediante las modernas herramientas desarrolladas en entornos virtuales tales como Google docs o google sites⁷. Esta modalidad de uso de cuestionario en formato electrónico nos permitiría ir administrando el cuestionario por oleadas o recordatorios de recuerdo que elevasen la tasa de respuesta del denunciante.

Tabla 2.A. Cuestionarios respondidos en relación al total de denuncias gestionadas por la UPS Jaén durante el período 1 de enero de 2013 a 30 de junio de 2016

Año	Nº cuestionarios contestados/ Nº total de denuncias	Tasa de respuesta (%)	Satisfacción media del ciudadano	Aspectos sobre el nivel de satisfacción		
				Atención e información recibida al presentar su denuncia	Tiempo en recibir el escrito de contestación	Contenido de la respuesta
2013	6/21	28,57 %	4,70	4,70	5,00	4,70
2014	4/46	8,70 %	4,25	4,75	4,75	3,25
2015	3/30	10,00 %	4,33	5,00	4,70	3,30
2016 hasta 30 junio	2/22	9,09 %	3,67	4,00	4,00	3,00
TOTALES	15/119	12,61 %	4,24	4,61	4,61	3,56

Tabla 2.B. Cuestionarios respondidos en relación al total de denuncias gestionadas por la UPS Guadalquivir durante el período 1 de enero de 2013 a 30 de julio de 2016

Año	Nº cuestionarios contestados/ Nº de denuncias	Tasa de respuesta (%)	Satisfacción media del ciudadano	Aspectos sobre el nivel de satisfacción		
				Atención e información recibida al presentar su denuncia	Tiempo en recibir el escrito de contestación	Contenido de la respuesta
2013	3/16	18,75 %	4,4	5	4,7	3,7
2014	4/11	36,36 %	2,5	3,5	1	1
2015	5/25	20,00 %	4,33	5,00	4,70	3,30
2016 hasta 30 de junio	3/6	50,00 %	4,50	5,00	5,00	4,50
TOTALES	15/58	25,86 %	3,93	4,63	3,85	3,13

El nivel de satisfacción media del ciudadano frente a la respuesta de la administración sanitaria a sus demandas mostraba unos resultados muy esperanzadores con un valor medio de 4,24 sobre 5 en la UPS Jaén frente al 3,93 sobre 5 en la UPS Guadalquivir. Si bien hay que reconocer que se apreciaba un elevado número de denunciantes 104 en la UPS Jaén y 43 ciudadanos de la UPS Guadalquivir que no han contestado al cuestionario, siendo en parte una limitación para nuestro estudio, ya que un elevado porcentaje de ciudadanos no nos aportaba su opinión sobre la calidad de los servicios recibidos. Por ello, habría que reflexionar sobre la limitación de nuestro estudio y del impacto potencial derivado del sesgo de no respuesta o del sesgo del voluntario y como ese condicionante podría modificar la valoración de nuestros hallazgos⁸.

Si desglosábamos los aspectos relacionados con el nivel de satisfacción en sus tres subapartados, destacaba como los denunciantes que contestaron al cuestionario valoraban muy positivamente la atención e información recibida al presentar su denuncia en la UPS Jaén (4,61/5) y con un valor ligeramente superior en la UPS Guadalquivir (4,63/5). Estos resultados indicaban una muy destacada valoración hacia los profesionales que los habían atendido en la tramitación de su denuncia y un elevado grado de satisfacción con la respuesta por parte de los órganos administrativos de ambas UPS. De igual modo los denunciantes valoraban muy positivamente la agilidad de la UPS en la tramitación de su reclamación a nivel global, y que había sido expresada como el tiempo en recibir el escrito de contestación en el caso de la UPS Jaén (4,61/5) frente a un valor ligeramente inferior en la UPS Guadalquivir (3,85/5). Estos resultados resultaban de gran interés ya que uno de los aspectos que más importa a los ciudadanos es que las administraciones tramiten sus demandas y sean tramitadas con agilidad. Sin embargo, los denunciantes que respondieron al cuestionario fueron más críticos con el contenido de la respuesta, la información que incorporaba la carta de contestación al denunciante, tanto en la UPS Jaén (3,56/5) como en la UPS Guadalquivir (3,13/5). Existía un apreciable consenso entre los denunciantes de ambas UPS sobre el documento de respuesta del Anexo III al considerarlo inespecífico y poco descriptivo. Es cierto que las contestaciones de la Dirección de ambos distritos sanitarios eran parcas en el contenido de la información en parte debido a las limitaciones inherentes al carácter reservado que impone la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) en la transmisión de datos de terceros.

Por último, vamos a abordar el análisis cualitativo de las apreciaciones que fueron realizadas por los ciudadanos en el apartado observaciones. En este análisis se recogieron las frases y expresiones escritas por ellos mismos en su literalidad a fin de analizar con

brevidad su contenido⁹. En primer lugar, es necesario destacar como solo cuatro denunciantes de los quince que contestaron el cuestionario de la UPS Jaén (26,67 %) y doce de quince de la UPS Guadalquivir (80 %) habían usado el apartado de observaciones como un campo libre que les permitía expresar sus opiniones usando sus propias palabras.

Para realizar un breve análisis de contenido y con ello profundizar en la valoración del discurso de los ciudadanos denunciantes fueron escogidos una serie de comentarios que eran comunes, que aportaban las opiniones en su literalidad y que reflejaban una expresión libre de la opinión de los denunciantes.

En el caso del primer comentario de un ciudadano denunciante, expresaba que *"No han dado solución al problema planteado y seguimos con olores en garaje"*. Esta era una de las habituales quejas de los ciudadanos ante las denuncias y evidenciaba la falta de respuesta de la administración, en este caso municipal, para aplicar aquellas medidas correctoras que habían sido propuestas por los ASP y que podían solucionar los problemas denunciados.

El segundo comentario, hacía alusión al contenido de la carta respuesta (Anexo III) *"Considero el contenido de la respuesta algo parco, en tanto que se menciona de forma clara, si lo denunciado por mí, fue corroborado el día de la inspección"*. Este comentario resaltaba la demanda de los denunciantes de poder contar con una información más completa, descriptiva y detallada sobre las actuaciones llevadas a cabo por la propia administración pública. Este siempre era un aspecto controvertido, era un equilibrio difícil poder satisfacer los deseos de una información más profunda y el respeto a la privacidad de la información que afecta a terceros, esencialmente dentro del marco de protección de datos que es impuesta por la LOPD.

El tercer comentario exponía: *"Lo único que se pretendía con la denuncia, era una llamada de atención al fabricante a fin de evitar que se pudiese repetir el riesgo corrido por una persona con una salud delicada, como consecuencia de una negligencia"*. En este caso era relevante analizar cómo algunas personas sentían la necesidad y el deber ciudadano de denunciar hechos que pudiesen tener repercusión sobre la salud de terceras personas. Más aun cuando se trataba de aspectos de seguridad alimentaria relacionados con el deterioro de un alimento puesto en el mercado y su potencial impacto en la salud de la comunidad.

El cuarto comentario, se centraba en la percepción que tenían los ciudadanos dentro del laberinto de competencias de las administraciones públicas y a las

dificultades intrínsecas de esta maraña administrativa. Así expresaba como se producía una auténtica barrera administrativa en la resolución de los problemas ciudadanos: *"...cuáles son las competencias atribuidas a la de vigilancia de cada administración Junta de Andalucía o Ayuntamientos..."*. Es cierto que en ocasiones los ciudadanos sienten una gran dificultad para resolver un problema ante el desconocimiento de competencias dentro de cada nivel y en los distintos organismos de la administración pública.

En este mismo sentido expresaba el denunciante *"...la importancia de la vigilancia de la actividad después de haber sido concedida una licencia administrativa (local)"*. Estas opiniones nos hicieron reflexionar sobre cuál era la visibilidad pública de la administración pública y sobre cómo nos veían los ciudadanos. Esta expresión apunta a la necesidad de saber cuál era el órgano administrativo que se ocupaba de resolver sus problemas.

El quinto comentario, centraba la atención en la ineficacia de la Administración para resolver los problemas de los denunciantes *"para qué sirve denunciar si aunque presenta pruebas no hacen nada. Por qué con el tabaco aunque presente fotografías no es suficiente para sancionar y, por ejemplo, una fotografía de un radar de tráfico es suficiente para sancionarte aunque no te pare un guardia civil, o por qué si tu pareja te maltrata y denuncias toman medidas contra esa persona no haciendo falta que te vuelva a pegar o la existencia de testigos"*. Los ciudadanos no entendían por qué no se adoptaban medidas inmediatas y con la diligencia debida ante actuaciones manifiestas. O por qué a veces los procedimientos no eran iniciados de oficio por la propia administración aun existiendo pruebas evidentes que sustentan un riesgo para la salud o un incumplimiento normativo. Es cierto, que el ciudadano medio una de las acciones que más valora es la eficacia administrativa, la actuación rápida y una resolución firme ante un problema de salud.

Para siete personas existía un consenso en torno a la idea de que *"... Las denuncias no sirven para nada pues a pesar de las denuncias, las cosas denunciadas siguen igual"*. Este comentario evidenciaba la impotencia que expresan algunos ciudadanos, la intangibilidad de nuestras actuaciones y la ineficacia en la resolución de los hechos denunciados. La sensación ciudadana de que los órganos administrativos, en bastantes ocasiones, no llevaban a cabo tareas de comprobación y seguimiento de las medidas correctoras propuestas. Esta frustración se hacía más evidente con el paso del tiempo y con la sensación de que sus problemas no habían sido resueltos.

Por último, un séptimo comentario se centraba en la opinión de un ciudadano sobre la raíz del problema

de la actuación de la administración ante las denuncias. Definía la falta de eficacia administrativa como una falta de pericia y conocimiento de los actores implicados tales como los inspectores y los servicios jurídicos *"...Las denuncias no sirven para nada porque no hay personas competentes para investigar y sancionar"*. Esta opinión resalta la desilusión de los ciudadanos y sus barreras para delimitar las competencias de cada organismo, siendo el germen de la insatisfacción especialmente cuando las actuaciones de ejecución y vigilancia de las medidas correctoras se derivaban a otro organismo o ente público sin que éste diese una respuesta efectiva a sus demandas.

DISCUSIÓN

El número de denuncias presentadas en el ámbito urbano (UPS Jaén) casi dobla al ámbito rural (UPS Guadalquivir). Este es un factor que puede explicarse por el mayor grado de denuncia ciudadana que se produce en las zonas urbanas frente a las rurales. Así es recogido por órganos de representación ciudadana como el Defensor del Pueblo Andaluz que en su informe de 2015 en el que se describe una mayor magnitud en la reclamación de los andaluces que residen en núcleos urbanos frente a los rurales¹⁰.

La visión del análisis cuantitativo y cualitativo de las opiniones de los ciudadanos ante la respuesta que provee la administración sanitaria apunta a algunos aspectos identificados como prioritarios y de gran valor para ellos la accesibilidad a los servicios¹¹, el seguimiento efectivo del caso hasta su resolución, la profesionalidad y el trato recibido por los miembros de la UPS y el tiempo que se dedican a intentar resolver los problemas de los ciudadanos¹². Estos resultados se alinean con los aspectos mejor valorados por los encuestados en el estudio de campo del informe de AEVAL del año 2011³.

Uno de los aspectos más relevantes expresados por los denunciantes era la frustración que sentían al no tener una solución efectiva a sus denuncias o en la lentitud de la tramitación. Es en este caso una estrategia de gran utilidad impulsar acciones que estimularan la participación tales como abrir nuevas vías de respuesta por medios telemáticos o incluso administrar el cuestionario mediante llamada telefónica. Abrir las vías de participación ciudadana siempre permite recoger la opinión de un mayor número de ciudadanos denunciantes y se puede amortiguar el efecto potencial del sesgo del voluntario.

Es importante, reflexionar también en la mejora de la claridad de las comunicaciones de la administración con el ciudadano, profundizando en el nivel de detalle de las actuaciones emprendidas. Por ello, creemos que sería de

gran interés mejorar esta herramienta de comunicación (Anexo III) tanto en su formato como en su contenido a fin de aportar una información más completa y descriptiva respecto a las actuaciones que se han llevado a cabo por los órganos de vigilancia y control en respuesta a la demanda del ciudadano.

En conclusión, consideramos de gran valor el uso del cuestionario como herramienta de alta sensibilidad para testar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios que le son prestados por parte de las administraciones públicas. El cuestionario permite determinar lo alejados que estamos los trabajadores de la administración pública respecto a los usuarios de los servicios. Así como calibrar las necesidades reales de la ciudadanía planificando la asignación de recursos a partir de las demandas de servicios e implantando programas que se acerquen a las preocupaciones y a las demandas de la población. Esta forma de tomar el pulso a la realidad social nos permite, a los profesionales que prestamos servicios, reflexionar sobre nuestro desempeño profesional y el grado de satisfacción ciudadana.

En una sociedad participativa, empoderada¹⁴, es un derecho y una necesidad que los ciudadanos expresen sus opiniones y determinen sus prioridades en aras a la eficiencia administrativa y a la obligada transparencia y rendición de cuentas de las instituciones públicas ante la sociedad. Es en esta sociedad de la información, de la participación ciudadana, en la que las administraciones públicas tenemos un largo recorrido por delante en tareas de visibilidad social, de divulgación de nuestras funciones y de nuestros cometidos en defensa de la salud pública.

Es nuestra obligación garantizar los principios de transparencia por el que hacemos partícipes de nuestras funciones y rendimos cuenta pública de nuestras actuaciones. Así como avanzar en la buena gobernanza sobre los valores de equidad, participación, pluralismo, transparencia, responsabilidad y estado de derecho¹⁴.

BIBLIOGRAFÍA

- Gómez López C, Blancas Cabello C, Conejo Díaz JA, et ál. Manual de procesos en protección. Sevilla: Junta de Andalucía. Consejería de Salud. 2008.
- García Guaita C, Camacho Vázquez RM, Gata Díaz JA, et ál. Proceso de gestión de denuncias. Secretaría General de Salud Pública y Participación. Sevilla: Junta de Andalucía. Consejería de Salud, 2012.
- Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL). La Administración Pública a juicio de los ciudadanos: Satisfacción con los servicios, valoración del gasto, confianza en los empleados públicos y actitudes hacia la e-administración. Madrid: Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, AEVAL, 2011.
- Pérez Andrés C. Sobre la metodología cualitativa. Rev. Esp. Salud Pública. 2002; 76(5):373-80.
- Fernández Nogales A. Investigación y técnicas de mercado. Pozuelo de Alarcón. Madrid: ESIC editorial, 2004.
- Sánchez Fernández J, Muñoz Leiva F, Montoro Ríos FJ. ¿Cómo mejorar la tasa de respuestas en encuestas on line? Rev. Est. Empresariales 2009; 1:45-62.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Observatorio tecnológico. [citado 12/05/2017] Disponible en: <http://recursostic.educacion.es/observatorio/web/gl/software/software-general/704-crear-cuestionarios-en-linea-con-google-docs-y-sites>
- García Marcos L, Guillén Pérez J, Orejas Rodríguez-Arango G. Epidemiología y metodología aplicada a la pediatría (V): sesgos. An. Esp. Pediatr. 1999; 50:519-24.
- Callejo Gallego J. Observación, entrevista y grupo de discusión: el silencio de tres prácticas de investigación. Rev. Esp. Salud Pública 2002; 76(5):409-22.
- Defensor del Pueblo Andaluz. Informe anual 2015. 2015. pp. 578. [citado 12/05/2017] Disponible en: <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/sites/default/files/informe-anual-2015/images/pdf/iac/Informe-anual-dpa2015-web.pdf>
- Gil Nebot MA, Estrada Ballesteros C, Pires Alcalde ML, et ál. La investigación cualitativa y la promoción de la salud en la Comunidad de Madrid. Rev. Esp. Salud Pública 2002; 76(5): 451-9.
- Gómez Mendoza MA. Análisis de contenido cualitativo y cuantitativo: Definición, clasificación y metodología. Revista de Ciencias Humanas 1999; 21:129-38. [citado 12/05/2017] Disponible en: <http://www.utp.edu.co/~chumanas/revistas/revistas/rev20/gomez.htm>
- ONU. Naciones Unidas. Temas mundiales: Gobernanza. Ginebra: ONU [citado 12/05/2017] Disponible en: <http://www.un.org/es/globalissues/governance/>.
- Crespo P, de Rham P, González G, et ál. Empoderamiento: conceptos y orientaciones. s.l. : Quito, Perú: Agencia Suiza para el desarrollo y la cooperación COSUDE. ASOCAM – Intercooperation, 2007. [citado 12/05/2017] Disponible en: http://www.asocam.org/biblioteca/ASO_RA_Empoderamiento.pdf