



## Comunidad de Madrid

### INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS DEL CONTRATO DE SERVICIOS EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO EN 92 CENTROS ADSCRITOS A LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL MEDIANTE EL EMPLEO DE ENCUESTAS A USUARIOS, FAMILIARES Y CIUDADANOS

El objeto del presente contrato es la evaluación de la calidad del servicio prestado en los 92 centros adscritos a la Agencia Madrileña de Atención Social relacionados en el Anexo I del Pliego de Prescripciones Técnicas, basada en las siguientes actuaciones:

1ª) realización de los estudios de Evaluación que midan y analicen el posicionamiento y la opinión (importancia y valoración) de los usuarios y familiares de usuarios de los centros gestionados por la AMAS, sobre una serie de dimensiones y atributos definidos por la AMAS como elementos constitutivos de un servicio de Calidad, a través de encuestas personales, presenciales o telefónicas, según el perfil del entrevistado, discriminando cada estudio y sus resultados, de acuerdo a las diferentes tipologías de Centros gestionados por la Agencia Madrileña de Atención Social y a las características de la población atendida, aplicando una metodología de evaluación homogénea.

2º) realización de encuestas telefónicas mensuales sobre la satisfacción de los ciudadanos que han presentado quejas o sugerencias centradas en los servicios prestados en los centros de la AMAS y recogidas a través del sistema de tratamiento de las Sugerencias y Quejas del ciudadano, para conocer su percepción sobre el tratamiento dado a las mismas, el proceso de gestión y resolución y la detección de posibles áreas de mejora.

La Agencia Madrileña de Atención Social **no dispone de los medios personales** para cubrir las necesidades de este servicio.

Madrid, 17 de junio de 2019  
COORDINADOR DE CALIDAD, COMUNICACIÓN  
Y FORMACIÓN DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

Fdo.: Óscar Álvarez López

