

Acto:	<b>RESOLUCIÓN</b>
Órgano:	Gerente
Número:	<b>3858/2019</b>
Fecha de Registro:	18/06/2019

**Organismo Autónomo**  
**AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL**

Página 1 de 2

Resolución del Gerente de la Agencia Madrileña de Atención Social por la que se acuerda el inicio del expediente de contratación denominado "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"

### **ANTECEDENTES DE HECHO**

**PRIMERO.-** Para dar cumplimiento a los objetivos de calidad, la Agencia Madrileña de Atención Social ha venido realizando evaluaciones de satisfacción de usuarios y familiares en relación con la calidad percibida en la prestación de sus servicios.

**SEGUNDO.-** Este contrato tiene dos objetos principales:

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

**TERCERO.-** En la actualidad existe un contrato de Evaluación de la satisfacción con el servicio prestado en 92 centros mediante el empleo de encuestas a usuarios, familiares y ciudadanos. Este contrato está prorrogado hasta el 31 de diciembre de 2019.

**TERCERO.-** La Agencia Madrileña de Atención Social no dispone de medios materiales y personales adecuados para cubrir las necesidades de este servicio.

### **FUNDAMENTOS JURÍDICOS**

**ÚNICO.-** El artículo 116, apartado 1, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público establece:



Acto:	<b>RESOLUCIÓN</b>
Órgano:	Gerente
Número:	<b>3858/2019</b>
Fecha de Registro:	18/06/2019

**Organismo Autónomo  
AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL**

Página 2 de 2

*“La celebración de contratos por parte de las Administraciones Públicas requerirá la previa tramitación del correspondiente expediente, que se iniciará por el órgano de contratación motivando la necesidad del contrato en los términos previstos en el artículo 28 de esta Ley y que deberá ser publicado en el perfil del contratante”.*

Por todo ello, vista la propuesta elaborada con fecha 17 de junio de 2019 por la unidad administrativa promotora del expediente y en ejercicio de las facultades que se atribuyen a esta Gerencia el artículo 20 de la Ley 1/1984, de 19 de enero, reguladora de la Administración Institucional de la Comunidad de Madrid y en el artículo 3 del Decreto 230/2015, de 20 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Agencia Madrileña de Atención Social

#### **RESUELVO**

Acordar el inicio y ordenar la tramitación del expediente de contratación denominado “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”, a adjudicar por procedimiento abierto, mediante pluralidad de criterios y con un plazo de ejecución de 24 meses.

Madrid, a 18 de junio de 2019

**EL GERENTE DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL**

Fdo.: Carlos Blanco Bravo



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0926171792411452954199**