



## Comunidad de Madrid

### **MEMORIA JUSTIFICATIVA 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**

La Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS) incluye entre las líneas de su Plan Estratégico 2016-2021 una prioritaria enfocada a la mejora continua orientada a la excelencia de los servicios que tiene encomendados. Entre las medidas específicas que para conseguir esa mejora se encuentra: “Realizar encuestas de satisfacción a usuarios, residentes y familiares”, dando respuesta, a su vez, a un requisito de la Norma ISO 9001:2015 con la que se encuentran certificados el conjunto de los sistemas de gestión de calidad que contempla el plan estratégico.

A través de los resultados que ofrecen las diferentes encuestas que se incluyen en los objetos del contrato y del análisis de esa información, se pueden identificar áreas de mejora sobre las que planificar intervenciones, así como las principales expectativas de los usuarios, facilitando un elemento fundamental para la priorización de los esfuerzos.

A su vez, el desarrollo anual de este tipo de encuestas, permite disponer de una visión histórica de resultados, sobre la que analizar la evolución de los servicios y la satisfacción de los usuarios con las nuevas iniciativas implementadas por la Organización. También resulta fundamental conocer la evaluación que realizan los usuarios de las medidas implantadas para la solución y respuesta a las quejas y sugerencias que han presentado en relación a los servicios prestados por la AMAS.

La alta especificidad de los trabajos técnicos que se exigen, la necesidad de instrumentos especializados para el desarrollo del trabajo de campo y el tratamiento de los datos, el gran volumen usuarios/familiares a los que hay que entrevistar en centros muy dispersos y la ausencia de medios personales y materiales en la AMAS para su desarrollo, obligan a la contratación de empresas especializadas en el ámbito de las encuestas de satisfacción.

Por todo ello, la Coordinación de Calidad, Comunicación y Formación, propone la licitación pública del conjunto de trabajos relacionados con la evaluación de la satisfacción de usuarios y familiares de los centros de la AMAS.

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

Fdo.: Óscar Álvarez López.

