



## **INFORME JUSTIFICATIVO DE LA NECESIDAD DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO EN 94 CENTROS ADSCRITOS A LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL MEDIANTE EL EMPLEO DE ENCUESTAS A USUARIOS, FAMILIARES Y CIUDADANOS**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, las entidades del sector público no podrán celebrar otros contratos que aquellos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales. A tal efecto, resulta necesario determinar cuál es su justificación, así como la naturaleza y extensión de las necesidades a cubrir.

### **1. JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO**

La Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS) tiene entre sus objetivos la mejora continua orientada a la excelencia de los servicios que tiene encomendados. Entre las medidas específicas 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 vigentes en la Agencia.

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.



## 2. NATURALEZA Y EXTENSIÓN DE LAS NECESIDADES A CUBRIR

### 2.1 Naturaleza:

El contrato consiste en la realización de los estudios de Evaluación anuales que midan y analicen el posicionamiento y la opinión de los usuarios y familiares de usuarios de los centros gestionados por la AMAS, como elementos constitutivos de un servicio de Calidad, a través de encuestas personales, presenciales o telefónicas, según el perfil del entrevistado, 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.

Igualmente, el contrato debe permitir 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 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, que incluye desde la atención al ciudadano que quiere interponer la queja o sugerencia, la resolución de la situación planteada, así como la respuesta recibida y el tiempo de ejecución de todo el proceso.

### 2.2 Extensión:

Siguiendo la línea de los contratos anteriores, el trabajo de campo consiste en la realización de un mínimo de 7.000 encuestas para la evaluación de la satisfacción de los usuarios y familiares de 94 centros gestionados por la Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS) de la Comunidad de Madrid, correspondientes a 25 Residencias de Mayores, 20 Centros de Día de Mayores, 13 Centros para personas con discapacidad intelectual, 32 Centros de Mayores y 4 Comedores Sociales distribuidos por toda la geografía madrileña.

A las encuestas indicadas anteriormente hay que añadir un mínimo de 250 encuestas para la evaluación de la satisfacción con la gestión de quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos, aproximadamente el 30% de las quejas que se calcula recibir a lo largo de todo el año.

Madrid, a la fecha de la firma  
EL COORDINADOR DE CALIDAD, ESTRATEGIA Y RELACIONES  
INSTITUCIONALES

Fdo.: Ignacio Retuerto Massa

