



Agencia Madrileña de Atención Social  
CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

## **INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS DEL CONTRATO DE SERVICIOS 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**

El objeto del presente contrato es la evaluación de la calidad del servicio prestado en los 94 centros adscritos a la Agencia Madrileña de Atención Social relacionados en el Anexo I del Pliego de Prescripciones Técnicas, basada en las siguientes actuaciones:

1. 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.
2. 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.
3. La Agencia Madrileña de Atención Social no posee, desde la perspectiva particular de la Coordinación de Calidad, Estrategia y Relaciones Institucionales, ni desde la perspectiva integral de toda la organización, los medios personales, técnicos ni de formación específica para llevar a cabo los objetos del contrato que se especifica.

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

Fdo.: Ignacio retuerto Massa

