

Acto:	RESOLUCIÓN
Órgano:	Gerente
Número:	1776/2025
Página 1 de 2	

**Resolución del Gerente de la Agencia Madrileña de Atención Social por la que se aprueba la prórroga del contrato denominado “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”, A/SER-033636/2023**

## HECHOS

**PRIMERO.** Por Resolución del Gerente de la Agencia Madrileña de Atención Social nº 134/2024, de 6 de febrero, se adjudicó el contrato de servicios denominado **“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”** a la empresa MORE THAN RESEARCH, S.L. UNIPERSONAL, con NIF B86228392, para un plazo de ejecución de 24 meses, prorrogable hasta 24 meses más, por un importe total de 112.046,00 euros (IVA 21% incluido).

El contrato se formalizó con fecha 7 de marzo de 2024, siendo la fecha de inicio de la prestación del servicio el 8 de marzo de 2024.

**SEGUNDO.** 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, 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.

**TERCERO.** El 7 de marzo de 2026 finaliza el contrato en vigor y se considera procedente autorizar la prórroga del contrato en las condiciones pactadas, para el periodo comprendido desde el 8 de marzo de 2026 hasta el 7 de marzo de 2027.

**CUARTO.** El preaviso de la prórroga se ha realizado el 26 de septiembre de 2025.

**QUINTO.** La fiscalización se ha llevado a cabo por la Intervención Delegada de la Agencia Madrileña de Atención Social con fecha 16 de Octubre de 2025.

## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**PRIMERO.** De conformidad con lo que establece el artículo 29.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP) y las cláusulas 1, apartado 18, y 24 del pliego de cláusulas administrativas particulares (PCAP) que rige el contrato, establecen que: *El contrato podrá prever una o varias prórrogas siempre que sus características permanezcan inalterables durante el período de duración de éstas, sin perjuicio de las modificaciones que se puedan introducir de conformidad con lo establecido en los artículos 203 a 207 de la presente Ley.*

Acto:	RESOLUCIÓN
Órgano:	Gerente
Número:	1776/2025
Página 2 de 2	

La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el empresario, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato, salvo que en el pliego que rija el contrato se establezca uno mayor. Quedan exceptuados de la obligación de preaviso los contratos cuya duración fuera inferior a dos meses.

**SEGUNDO.** El artículo 29.4 de la LCSP: *Los contratos de suministros y de servicios de prestación sucesiva tendrán un plazo máximo de duración de cinco años, incluyendo las posibles prórrogas que en aplicación del apartado segundo de este artículo acuerde el órgano de contratación, respetando las condiciones y límites establecidos en las respectivas normas presupuestarias que sean aplicables al ente contratante.*

Por todo ello, vista la propuesta elaborada por la unidad promotora del expediente y en uso de las atribuciones que me han sido conferidas por las disposiciones vigentes,

### RESUELVO

**PRIMERO.** Aprobar la prórroga del contrato de servicios denominado “**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**” con la empresa MORE THAN RESEARCH, S.L. UNIPERSONAL, con NIF B86228392, por el siguiente importe:

Base imponible	IVA 21%	Importe total
46.300,00 €	9.723,00 €	56.023,00 €

El gasto se imputará al programa se imputará al subconcepto 22709 del programa 239N con la siguiente distribución por anualidades:

2026	2027	Total
39.216,10 €	16.806,90 €	56.023,00 €

**SEGUNDO.** El plazo de ejecución del contrato queda prorrogado desde el 8 de marzo de 2026 hasta el 7 de marzo de 2027.

**TERCERO.** Para garantizar la prórroga del lote de este contrato se aplicará la garantía definitiva por importe de 4.630,00 euros depositada en la Tesorería de la Comunidad de Madrid, según acredita mediante resguardo de garantía en efectivo, número 202455000047L, de fecha 3 de enero de 2024.

Contra el presente acto, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición en el plazo de un mes, ante el mismo órgano que lo ha dictado, o bien, directamente, recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses, ante los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo de Madrid, sin perjuicio de cualquier otro recurso que se estime procedente interponer. Todo ello conforme a lo dispuesto en los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; y en los artículos 8 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Madrid, a fecha de firma  
EL GERENTE DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

José Manuel Miranda de las Heras