



## **INFORME RAZONADO SOBRE LA NECESIDAD, IDONEIDAD Y EFICIENCIA EN LA CONTRATACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN ANUAL DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de de la *Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público* (en adelante LCSP) y en el apartado 2.1 de la *Instrucción 5/2016, relativa a los criterios de actuación en la contratación municipal aprobada por Decreto de 15 de diciembre de 2016 del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda* se procede a emitir el siguiente informe:

La normativa reguladora del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, entre ellas el Decreto de Alcalde de fecha 9 de julio del 2004 de creación de la Oficina de Defensor del Contribuyente, así como el Decreto de Alcaldía de 17 de enero de 2005 que regula la Atención al Ciudadano, establecen la obligación de suministrar información a la Comisión Permanente Especial del Pleno competente en esta materia, y se determina, entre otras, la obligación de elaborar y presentar una memoria anual que refleje todas las actividades y la gestión de las sugerencias y reclamaciones planteadas por los contribuyentes. Dicha memoria asimismo se ha de remitir a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid y, posteriormente, es elevada al Pleno por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones representa un instrumento indispensable tanto de participación ciudadana como de análisis y valoración de la percepción y del grado de satisfacción de los usuarios con los diferentes servicios prestados por el Ayuntamiento y un instrumento de análisis de la calidad de la prestación de los servicios públicos, de diagnóstico de los problemas y de identificación de las áreas de mejora de los servicios y actuaciones públicas.

El órgano competente para evaluar y realizar el seguimiento del servicio de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito general y tributario del Ayuntamiento de Madrid es la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, tal como se dispone en la letra a) del punto 1.3 del apartado 7º del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 29 de octubre de 2015, de organización y competencias del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto.

La Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid tiene entre sus **competencias** la de supervisar, coordinar, evaluar y realizar el seguimiento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones de los ciudadanos así como de su explotación estadística; elaborar la Memoria anual del Sistema a elevar a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones; elaborar informes puntuales sobre seguimiento, gestión y evaluación de las sugerencias y reclamaciones por los servicios municipales; elaborar recomendaciones a los servicios municipales para la mejora de las prestaciones a los ciudadanos que pudieran derivarse de las Sugerencias y Reclamaciones presentadas, según se determina en el artículo 7 del *Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 29 de octubre de 2015, de organización y competencias del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto*.

La realización de encuestas de satisfacción a las personas usuarias de este Sistema, es fundamental para poder conocer la percepción de la ciudadanía respecto a los servicios públicos municipales y su prestación. Desde el año 2006 se realiza una encuesta anual y su realización está incluida como compromiso en la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.

Una gran parte de los compromisos del Ayuntamiento con la ciudadanía respecto al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones recogidos en la Carta de Servicios son evaluados mediante la medición de indicadores cuantitativos de percepción de las personas que utilizan el Sistema, con lo que contar con un estudio fiable y representativo basado en una encuesta con la representatividad y el grado de confianza adecuado es necesario para poder evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el marco de la calidad en la gestión de los servicios públicos.

La última encuesta de la que se dispone de datos es la correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2016 al 31 de agosto de 2017.

Se plantea la contratación del servicio de realización de la encuesta y estudio de satisfacción para dos ejercicios (con una posible prórroga para otros dos) con una empresa externa especializada, lo que permitirá una estabilidad en el servicio contratado.

Por tanto, se propone la contratación externa de aquella empresa especializada que, desde el punto de vista de la proporcionalidad y de eficiencia, eficacia y economía en la utilización de los fondos públicos, se considere más adecuada, según se detalla en el Pliego de Prescripciones Técnicas, todo ello cumpliendo lo establecido en la Instrucción 5/2012 aprobada por Decreto de la Delegada del Área de Hacienda y Administración Pública de 28 de diciembre de 2012.

Asimismo, se velará por la eficiencia en la ejecución del contrato, de conformidad con lo previsto en el artículo 28.2 de la LCSP incorporando consideraciones sociales, y promoviendo la participación de la pequeña y mediana empresa y el acceso sin coste a la información, en los términos previstos en dicha Ley.

Con el objeto de dar satisfacción a lo dispuesto en el Decreto de 28 de diciembre de 2012 de la Delegada de Hacienda y Administración Pública por el que se aprueba la instrucción 5/2012 sobre servicios externos contratados por el Ayuntamiento de Madrid y los entes que conforman su sector público, en cumplimiento de la disposición Adicional Primera del Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio, se prevé la figura del interlocutor con objeto de recibir las instrucciones que deban darse al personal de la empresa, que deberá adoptar las decisiones eficaces para garantizar su cumplimiento. Con esta medida se desvincula la relación laboral del personal del contratista, de las necesarias órdenes e instrucciones que pudiera darle la Administración.

Igualmente, en relación con lo anterior, y en cumplimiento de la Instrucción 9/2013 en materia de personal para la correcta gestión de los contratos de servicios a fin de evitar incurrir en supuestos de cesión ilegal de trabajadores, aprobada mediante Decreto de 21 de octubre de 2013 de la Delegada de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública, el personal de la entidad adjudicataria en ningún caso tendrá una vinculación jurídico-laboral con el Ayuntamiento de Madrid, quedando sometido en sus relaciones jurídicas al poder de dirección y organización del contratista.

Se ha dado cumplimiento a lo dispuesto en la Instrucción 1/2016, de 19 de enero, del Delegado de Economía y Hacienda, relativa a la incorporación de cláusulas sociales en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus Organismos Autónomos Entidades del Sector Público y adaptada a su modificación de 20 de mayo de 2016.

El presente contrato tiene carácter administrativo, debiéndose calificar como contrato de servicios, definido en el artículo 17 de la LCSP.

El órgano competente para la contratación es el Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, en virtud del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 29 de octubre de 2015, de organización y competencias del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto (BOCM de 10 de noviembre de 2015).

En virtud de estas competencias se realiza una **propuesta de contratación** que tiene por objeto la realización de un estudio de satisfacción anual de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

El presupuesto para la realización de estos trabajos asciende a 16.494 euros (IVA excluido), al que corresponde por el 21 por ciento de IVA la cuantía de 3.463,74 euros, lo que resulta un **importe total base de licitación de 19.957,74 euros, IVA incluido**. La contratación de los trabajos se realizará con cargo al Presupuesto de Gastos del Ayuntamiento de Madrid 2018 y 2019, Programa 920.06 "Fomento de la transparencia y mejora en la gestión", Subconcepto 227.06 "Estudios y Trabajos Técnicos".