

## **INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS DISPONIBLES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN ANUAL DE PERSONAS USUARIAS DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

Conforme al artículo 63.3.a) y al artículo 116.4.f) de la *Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público* (LCSP), 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, se emite el presente informe:

El expediente de contratación número 300/2018/01053 tiene por objeto la realización de una encuesta anual de satisfacción de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (Sistema SyR).

El sistema de Sugerencias y Reclamaciones representa un mecanismo indispensable tanto de participación ciudadana como de valoración del nivel de satisfacción de las personas usuarias con los diferentes servicios prestados por el Ayuntamiento, siendo 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, 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 organización y competencias del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto de 29 de octubre de 2015.

La realización de encuestas de satisfacción a las personas usuarias de este servicio, es fundamental para poder conocer el grado de satisfacción ciudadana habiéndose realizado desde el año 2006 una encuesta anual. La última encuesta de la que se dispone de datos es la correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2016 hasta el 31 de agosto de 2017.

Al no disponer desde este Ayuntamiento de los medios materiales y personales necesarios para el cumplimiento de las diferentes prestaciones objeto del presente contrato, se propone la contratación externa de todos aquellos que, desde el punto de vista de la proporcionalidad y eficiencia, eficacia y economía en la utilización de fondos públicos, se han considerado más adecuados, 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.

En cuanto a los medios personales es de aplicación el Decreto de 21 de octubre de 2013 de la Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública por el que se aprueba 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.