



D<sup>a</sup>. Laura González Gallego actuando como Jefa de Área de Formación y Comunicación del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, como Entidad contratante del **“Servicio de Gestión y Atención al Usuario del Instituto de Mayores y Servicios Sociales”**

### CERTIFICA:

El servicio arriba referenciado tiene como objeto prestar toda la información requerida por las personas usuarias del Imserso en todos los programas, actividades y servicios de carácter estatal prestados por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) a través de tres canales: Llamadas telefónicas, correo electrónico y canal para personas con discapacidad auditiva así como derivar la solicitud de información que no pueda ser atendida a un correo genérico atendido en el Servicio de Información y Comunicación.

El volumen de gestión de llamadas, correos y canal para personas con discapacidad auditiva recibidas durante el año 2019 tal y como se refleja en el Pliego de Prescripciones Técnicas es el siguiente:

a/ Llamadas: 262.845

b/ Corros electrónicos: 73.061

c/ Canal para personas con discapacidad auditiva: 40

Esto supuso un volumen de gestión de 335.946 personas usuarias que utilizaron este servicio, siendo las áreas de vacaciones y termalismo las de mayor solicitud de información.

Este volumen de gestión, aunque es oscilante al depender de variables difícil de controlar por el Instituto, como situación económica, situaciones no previstas en las campañas de turismo y termalismo, etc... sí puede considerarse como una media razonable de volumen de gestión anual.



La gestión de este servicio requiere la implantación de unos equipos técnicos y un número de personal adecuado para llevarla a cabo con unas mínimas exigencias de calidad que toda Administración moderna demanda y que el Imserso no puede ofrecer, por lo que desde el año 2010 se adjudica a una empresa externa la instalación, mantenimiento y funcionamiento de una plataforma de información telefónica, así como el equipo humano necesario para su funcionamiento.

**MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN,  
POLÍTICA SOCIAL Y DEPORTE**

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
POLÍTICA SOCIAL, FAMILIAS Y  
ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA Y  
A LA DISCAPACIDAD

INSTITUTO  
DE MAYORES  
Y SERVICIOS SOCIALES