

## 546335-2026 - Resultados

**España – Servicios de contestación de llamadas telefónicas – Atención E Información Al Ciudadano Sobre Las Actuaciones Desarrolladas Por El Ministerio De Vivienda Y Agenda Urbana**  
**OJ S 150/2026 06/08/2026**

**Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal**  
**Servicios**

### 1. Comprador

---

#### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

Correo electrónico: [sg.contratacion-ag@mivau.gob.es](mailto:sg.contratacion-ag@mivau.gob.es)

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

### 2. Procedimiento

---

#### 2.1. Procedimiento

Título: Atención E Información Al Ciudadano Sobre Las Actuaciones Desarrolladas Por El Ministerio De Vivienda Y Agenda Urbana

Descripción: Las prestaciones incluyen la atención integral de consultas, la aplicación de protocolos de atención, su elaboración, actualización y mantenimiento por parte de la empresa adjudicataria, así como la orientación al ciudadano hacia otros organismos cuando las consultas no sean competencia del Ministerio. Asimismo, el servicio deberá garantizar una atención homogénea y de calidad, conforme a los procedimientos validados por la Subdirección General de Asuntos Generales y Contratación, asegurando una correcta identificación del personal y una imagen adecuada de la Administración General del Estado. Este servicio se complementa con el teléfono de atención ciudadana 047, que ha puesto en marcha el Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana con la finalidad de ofrecer información, orientación y acompañamiento en cuestiones relacionadas con el acceso, la rehabilitación, el alquiler y los programas de ayuda a la vivienda.

Identificador del procedimiento: b598b3c3-f94a-422e-b984-cae12b436225

Anuncio anterior: 64e77385-f10d-4b22-a8b9-72b9986f5fec-01

Identificador interno: 2601CTRCO004

Tipo de procedimiento: Abierto

##### 2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

##### 2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

##### 2.1.4. Información general

**Base jurídica:**

Directiva 2014/24/UE

### 5. Lote

---

### 5.1. Lote: LOT-0000

Título: Atención E Información Al Ciudadano Sobre Las Actuaciones Desarrolladas Por El Ministerio De Vivienda Y Agenda Urbana

Descripción: Las prestaciones incluyen la atención integral de consultas, la aplicación de protocolos de atención, su elaboración, actualización y mantenimiento por parte de la empresa adjudicataria, así como la orientación al ciudadano hacia otros organismos cuando las consultas no sean competencia del Ministerio. Asimismo, el servicio deberá garantizar una atención homogénea y de calidad, conforme a los procedimientos validados por la Subdirección General de Asuntos Generales y Contratación, asegurando una correcta identificación del personal y una imagen adecuada de la Administración General del Estado. Este servicio se complementa con el teléfono de atención ciudadana 047, que ha puesto en marcha el Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana con la finalidad de ofrecer información, orientación y acompañamiento en cuestiones relacionadas con el acceso, la rehabilitación, el alquiler y los programas de ayuda a la vivienda.

Identificador interno: 2601CTRCO004

#### 5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

##### Opciones:

Descripción de las opciones: Según lo establecido en el apartado K.2. del cuadro de características del PCAP

#### 5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

#### 5.1.6. Información general

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

#### 5.1.10. Criterios de adjudicación

##### Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Precio.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 80

##### Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Memoria Técnica.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 20

#### 5.1.15. Técnicas

##### Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

##### Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

#### 5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales  
Información sobre los plazos de revisión: hasta 2026-04-29+02:00  
Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

## 6. Resultados

---

Valor de todos los contratos adjudicados en este aviso: 134 400,00 EUR

### 6.1. Resultados: identificador de lotes: LOT-0000

Estado de selección del ganador: Se ha escogido al menos un ganador.

#### 6.1.2. Información de los ganadores

**Ganador:**

Denominación oficial: FACTUDATA XXI SL

**Oferta:**

Identificador de la oferta: REF TEN-0001/LOT-0000

Identificador del lote o el grupo de lotes: LOT-0000

Valor de la licitación: 134 400,00 EUR

La oferta se ha posicionado: no

Subcontratación: No

**Información del contrato:**

Identificador del contrato: 1

Fecha de elección del ganador: 01/07/2026

Fecha de celebración del contrato: 03/08/2026

#### 6.1.4. Información estadística

**Ofertas o solicitudes de participación recibidas:**

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores que son microempresas, pequeñas o medianas empresas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 1

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 1

**Gama de ofertas:**

Valor de la oferta más baja admisible: 162 624,00 EUR

Valor de la oferta más alta admisible: 162 624,00 EUR

## 8. Organizaciones

---

### 8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

Número de registro: 11674120211172

Número de registro: S2801506C

Localidad: Madrid

Código postal: 28046

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Punto de contacto: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

Correo electrónico: [sg.contratacion-ag@mivau.gob.es](mailto:sg.contratacion-ag@mivau.gob.es)

Teléfono: 913286491

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=UBm%2Fm5E%2FmB%2FI8aL3PRS10Q%3D%3D>

**Otros puntos de contacto:**

Denominación oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Localidad: Madrid

Código postal: 28020

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Correo electrónico: [tribunal\\_recursos.contratos@minhap.es](mailto:tribunal_recursos.contratos@minhap.es)

**Otros puntos de contacto:**

Denominación oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Localidad: Madrid

Código postal: 28020

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Correo electrónico: [tribunal\\_recursos.contratos@minhap.es](mailto:tribunal_recursos.contratos@minhap.es)

**Funciones de esta organización:**

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

**8.1. ORG-0002**

Denominación oficial: FACTUDATA XXI SL

Tamaño del operador económico: Microempresa, pequeña empresa o mediana empresa

Número de registro: B14340095

Localidad: MÁLAGA

Código postal: 29007

Subdivisión del país (NUTS): Málaga (ES617)

País: España

Correo electrónico: [administracion@factudata.com](mailto:administracion@factudata.com)

Teléfono: 626329083

**Funciones de esta organización:**

Licitador

**Propietario beneficiario:**

Nacionalidad del titular: Afganistán

**Ganador de estos lotes: LOT-0000**

## Información del anuncio

---

Identificador/versión del anuncio: 7311b740-354a-481d-989b-3dfd6986e13b - 01

Tipo de formulario: Resultados

Tipo de anuncio: Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 29

Fecha de envío del anuncio: 05/08/2026 12:51:09 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 546335-2026

Número de la edición del DO S: 150/2026

Fecha de publicación: 06/08/2026