



CONTESTACIÓN A CONSULTAS DE LA LICITACIÓN 6012000126 – SERVICIO DEL CENTRO INTERACTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE METRO DE MADRID

Consulta 1:

Servicio atención al cliente:

Canal telefónico: Cuál es el porcentaje de llamadas atendidas en menos de 20 seg.

Respuesta 1:

En relación a su consulta, informarles de que se atiende un 89,71% de llamadas

Consulta 2:

Servicio atención al cliente:

Canal e-mail: Cuál es el porcentaje de llamadas atendidas en menos de 30 mint.

Respuesta 2:

En relación a su consulta, informarles de que se atiende un 94,60% de llamadas

Consulta 3:

Servicio atención al cliente:

Chat: Cuál es el porcentaje de llamadas atendidas en menos de 20 seg.

Respuesta 3:

En relación a su consulta, informarles de que este canal de comunicación no ha estado activo.

Consulta 4:

Servicio atención al cliente:

Twitter: Cuál es el porcentaje de llamadas atendidas en menos de 15 mint.

Respuesta 4:

En relación a su consulta, informarles de que se atiende un 90,00% de llamadas



Consulta 5:

Servicio proveedores:

Canal telefónico: Cuál es el porcentaje de llamadas atendidas en menos de 20 seg.

Respuesta 5:

En relación a su consulta, informarles de que se atiende un 90,37% de llamadas

Consulta 6:

Servicio proveedores:

Canal e-mail: Cuál es el porcentaje de llamadas atendidas en menos de 60 mint.

Respuesta 6:

En relación a su consulta, informarles de que se atiende un 98,23% de llamadas

Consulta 7:

Servicios a la Tienda de Metro:

Canal telefónico: Cuál es el porcentaje de llamadas atendidas en menos de 20 seg.

Respuesta 7:

En relación a su consulta, informarles de que se atiende un 87,79% de llamadas

Consulta 8:

Servicios a la Tienda de Metro:

Canal e-mail: Cuál es el porcentaje de llamadas atendidas en menos de 60 mint.

Respuesta 8:

En relación a su consulta, informarles de que se atiende un 94,95% de llamadas



Consulta 9:

¿Cuál es la empresa actual que presta el servicio?

Respuesta 9:

En relación a su consulta, informarles de que no podemos proporcionarles la información que solicitan. No obstante, pueden ponerse en contacto con el departamento de transparencia a través de la página web de Metro de Madrid.

Consulta 10:

¿Cuál es el índice de absentismo actual?

Respuesta 10:

En relación a su consulta, informarles de que el absentismo actual es de 0%. Aclarar que, solo se tienen en cuenta para este computo los puestos no cubiertos.

Consulta 11:

¿Cuál es la cobertura de puestos superior a dos horas de media al mes?

Respuesta 11:

En relación a su consulta, informarles de que se trata de un 0%

Consulta 12:

¿Cuántos agentes de media al mes tienen retraso de puntualidad mayor de 15 mint?

Respuesta 12:

En relación a su consulta, informarles de que para este tipo de retrasos la media es de cero.

Consulta 13:

¿Cuál es el nivel de incumplimiento de calidad media en meses consecutivos?

Respuesta 13:

En relación a su consulta, informarles de que se han cumplido los niveles de calidad todos los meses de 2019



Consulta 14:

¿Cuál ha sido la puntuación de evaluación actual del cliente misterioso?

Respuesta 14:

En relación a su consulta, informarles de que la puntuación para el canal telefónico ha sido de 9,91 y para el canal e-mail de 10.

Consulta 15:

En el listado de subrogación la columna de pluses variables los importes son conceptos mensuales, anuales o el correspondiente a la suma de 6 meses.

Respuesta 15:

En relación a su consulta, informarles de que los pluses son los acumulados de los últimos seis meses, a fecha de generación del informe.

Consulta 16:

El coste de la calidad externa (cliente misterioso, Encuestas y Auditorías externas) correrá a cargo de Metro o la empresa

Respuesta 16:

En relación a su consulta, informarles de que el coste mencionado corre a cargo de Metro de Madrid.

En Madrid, a 04 de junio de 2020.