



## CONTESTACIÓN A CONSULTAS DE LA LICITACIÓN 6012100275 – SERVICIO DE ESTUDIOS DE OPINIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA IMAGEN Y EL SERVICIO OFRECIDO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE METRO DE MADRID

---

### Consulta 1:

Tenemos una duda sobre el estudio online de imagen, en el que se necesita hacer un panel con Clientes de Metro de Madrid y No clientes. De las 2500 entrevistas online que hay que hacer ¿hay alguna proporción específica de clientes de Metro y de No clientes?

### Respuesta 1:

En relación a su consulta, informarles de que no hay ninguna proporción específica, en el 2020 fue del 15% y en el 2019 del 9%. Cuando son clientes, si tiene que tener cuotas, tal y como se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Para los usuarios de Metro se deben tener en cuenta dentro de los posible las cuotas:

Todos los días incluso los fines de semana	4,67%
Todos los días laborables (lunes a viernes)	55,76%
Varias veces a la semana	13,13%
Ocasionalmente	23,04%
Es la primera vez	3,36%

### Consulta 2:

Respecto al Lote 2 se indica que las entrevistas se realizarán de 7 a 22 horas. pero son encuestas telefónicas, por lo que queríamos confirmar tal extremo. Así mismo, se indica que el trabajo de campo se realizará en un máximo de 3 días, ¿es así?

### Respuesta 2:

En relación a su consulta, informarles de que se ha publicado el documento de corrección de errores "Corrección Errores"

En Madrid, a 18 de octubre de 2021.