



## CONTESTACIÓN A CONSULTAS DE LA LICITACIÓN 6012200101 – SERVICIO DE ESTUDIOS DE OPINIÓN DE METRO DE MADRID

---

### Consulta 1:

Si al igual que se menciona para el lote 1 en el PPT que es para dos años (punto 1) para los lotes 2 y 3 no lo indica. Por ello, la pregunta que tenemos es si al igual que para el lote 1 habría que hacer dos olas por cada uno de los dos años o es únicamente una ola y un año

### Respuesta 1:

En relación a su consulta, informarles de que en el apartado “1. OBJETO DEL CONTRATO” del Pliego de Prescripciones Técnicas que rige la presente licitación, se indica que para los lotes 2 y 3 se realizará un estudio anual en el 4º trimestre del año, por lo que, teniendo en cuenta que la duración del contrato es de 2 años según lo indicado en el apartado “9. Plazos y prórrogas” del Pliego de Condiciones Particulares sería un estudio en 2023 y otro en 2024.

- **LOTE 1: Encuesta de percepción del servicio (presencial)**

El objeto del presente lote es la realización de un estudio de opinión sobre la percepción de calidad de servicio de Metro de Madrid. Se llevará a cabo en **2 oleadas anuales** (en los meses estimados de marzo/abril y octubre) en cada uno de los años (2 oleadas en el primer año y 2 oleadas en el segundo año).

- **LOTE 2: Encuesta de Seguridad (presencial)**

Es la realización de un **estudio anual**, durante el 4º trimestre del año (suele ser finales de octubre o noviembre), sobre la percepción de seguridad personal en Metro de Madrid.

- **LOTE 3: Encuesta de información general (presencial)**

Es la realización de un **estudio anual**, durante el 4º trimestre del año (suele ser finales de octubre o noviembre), sobre la información que Metro de Madrid proporciona a sus clientes, y determinar el grado de calidad percibida para este aspecto del servicio.



**Consulta 2:**

En relación al estudio de percepción de servicio se habla de 13.310 encuestas ¿pero ese número de encuestas es por ola o en total al año de las 2 olas?

**Respuesta 2:**

En relación a su consulta, informarles de que las 13.310 encuestas son en cada una de las oleadas.

En Madrid, a 01 de junio de 2022.