



Santiago, junio 06 de 2022

Sr.
Víctor Herrero
Director de Interferencia
PRESENTE

Estimado:

El viernes 3 de junio, el medio que dirige publicó una nota titulada “Cadem regresa a los contratos gubernamentales: Hacienda le adjudica licitación por \$141 millones a la encuestadora”. Al respecto, me permito hacer notar que la información publicada en el sitio web del Ministerio corresponde a la realización de una encuesta de satisfacción de los usuarios de servicios públicos, medición iniciada en 2015, y que en esta ocasión fue adjudicada a la empresa mencionada, junto a otras tres instituciones, como producto de un proceso público, transparente y competitivo iniciado el 14 de febrero de 2022.

En efecto, con el objetivo de mejorar los servicios para las personas y conocer su percepción respecto de los trámites institucionales, en 2015 comienza la medición de satisfacción usuaria en el sector público, liderada por la Secretaría de Modernización del Estado. Esta iniciativa permite medir anualmente el nivel de satisfacción con que las personas evalúan a los servicios con los que se relacionan. Este instrumento es una herramienta de medición transversal, que busca avanzar en la estandarización de las mediciones de los distintos trámites y canales de atención, impulsando una cultura de mejora continua, basada en datos.

Para el levantamiento de las encuestas se contrata a empresas externas a través de una licitación pública, bajo los principios del sistema de compras públicas del Estado: libre concurrencia de oferentes, igualdad, transparencia y probidad. En 2022, la licitación contempla 67 instituciones, divididas en 4 líneas o grupos de instituciones. Cada línea de instituciones se adjudica a una empresa. La licitación fue publicada en Mercado Público el día 14/02 (ID N° 851556-2-LR22) y estuvo abierta hasta el 16/03. Se recibieron 8 ofertas, 5 de las cuales fueron admisibles, según los requisitos establecidos en las bases de licitación. Luego del proceso de evaluación, las líneas fueron adjudicadas el día 10/05 a las siguientes empresas, con el puntaje correspondiente.

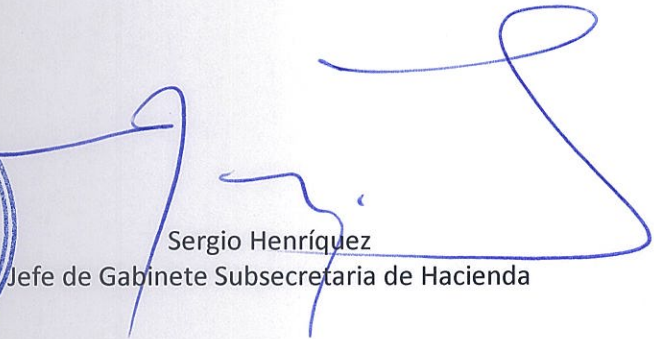


- Línea 1: CONSULTORES ASOCIADOS DE MARKETING CADEM S.A., R.U.T. 96.583.240-8, 90,86 puntos.
- Línea 2: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE, R.U.T. 81.698.900-0, 91,94 puntos.
- Línea 3: EES Ingeniería, R.U.T. 76.506.053-2, 79,53 puntos.
- Línea 4: ACTIVA RESEARCH S.A, R.U.T. 76.069.565-3, 80,57 puntos.

Cabe destacar que los servicios de CADEM se habían contratado anteriormente para la medición de satisfacción usuaria, tanto en 2019 como en 2020.

Saluda Atte.,




Sergio Henríquez
Jefe de Gabinete Subsecretaría de Hacienda