



Pese al ajuste fiscal, Hacienda adjudica a Cadem contrato por \$479 millones para medir satisfacción en servicios públicos

Posted on Julio 1, 2026

En medio del escenario de estrechez fiscal que enfrenta el país, el Ministerio de Hacienda adjudicó un contrato por **\$479.046.350** a la empresa **Consultores Asociados de Marketing CADEM S.A.** para ejecutar la **Medición de Satisfacción de Servicios Públicos 2026**, iniciativa orientada a evaluar la experiencia de los usuarios con distintos organismos estatales.

La contratación fue realizada a través de la licitación pública **ID 851556-1-LR26**, impulsada por la Subsecretaría de Hacienda durante febrero y adjudicada en abril. El convenio tendrá una duración de **320 días** y contempla el desarrollo de un diagnóstico nacional, además de propuestas para mejorar la calidad de la atención en los servicios públicos.

La decisión se produce en un contexto marcado por llamados del propio Ejecutivo a contener el gasto público. Sin embargo, desde Hacienda sostuvieron que el estudio no corresponde a una encuesta de carácter político, sino a una herramienta de gestión destinada a fortalecer el funcionamiento del Estado.

En respuesta a **Radio Bío Bío**, la cartera explicó que los recursos financiarán una medición de gran escala, con decenas de miles de encuestas realizadas a usuarios reales mediante canales telefónicos y digitales. Asimismo, precisó que el contrato incorpora un componente cualitativo enfocado en identificar las principales brechas detectadas durante el proceso.

Según el ministerio, la mayor parte del presupuesto está destinada al levantamiento de información, su procesamiento y los controles de calidad necesarios para obtener resultados representativos.

Proceso de licitación

Desde Hacienda también defendieron la transparencia del proceso, indicando que participaron cuatro empresas especializadas: **Activa Research, Cadem, Ipsos Chile y Statcom Datavoz**.

Dos de las ofertas fueron declaradas inadmisibles por incumplimientos a las bases administrativas, mientras que las restantes fueron evaluadas mediante criterios técnicos, económicos y de inclusión previamente establecidos.

La cartera aseguró que **Cadem obtuvo el mayor puntaje ponderado**, razón por la cual se adjudicó el contrato.

Cómo se desarrollará el estudio

El contrato establece que la empresa deberá ejecutar una medición nacional para evaluar la satisfacción de los usuarios con diversos servicios públicos, elaborar un diagnóstico y proponer un plan de mejoramiento para la atención ciudadana.

El proyecto será liderado por **Roberto Izikson** como jefe del estudio y **Víctor Solervicens** como director ejecutivo, quienes actuarán como contraparte técnica ante la Secretaría de Modernización del Estado.

Además, el convenio contempla siete entregas parciales, cuyos pagos estarán sujetos a la aprobación técnica de cada uno de los productos comprometidos. También incorpora multas en caso de incumplimientos en las metas de levantamiento de información o si los informes presentan observaciones reiteradas.

Otro aspecto relevante es que todos los antecedentes obtenidos durante el estudio —incluidas bases de datos, informes y diagnósticos— quedarán bajo propiedad del Ministerio de Hacienda. Asimismo, el contrato obliga a la empresa y a su equipo a mantener estrictas normas de confidencialidad respecto de la información recopilada, incluso una vez finalizado el proyecto.



El Maipo