



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

## **PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

**ARTÍCULO 1°: OBJETO:** Contratación de un servicio de investigación de satisfacción de relación con las audiencias de la Defensoría del Público.

### **ARTÍCULO 2°: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

#### 1. Propósito

El propósito de este trabajo de investigación es conocer la opinión en relación a la atención brindada por la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, a quienes realizaron denuncias o consultas por distintos medios.

#### 2. Objetivos específicos

1. Medios de contacto más utilizados con la Defensoría y motivos del mismo.
2. Evaluación de la atención recibida en relación a: amabilidad; predisposición; capacidad; rapidez; claridad en las indicaciones; resultado de la gestión
3. Evaluación del trámite (simple, complicado).
4. Aspectos a mejorar en la atención.
5. Perfil de la persona denunciante: sexo, edad, nivel socioeconómico y lugar de residencia.
6. Hábitos de información del denunciante y medios de información que consume habitualmente.

#### 3. Metodologías

Se realizarán encuestas telefónicas a personas que han tomado contacto con la Defensoría. El listado con números de teléfono necesario para tal fin, será provisto por la Defensoría.

#### 4. Alcance

El servicio incluye la tarea de preparación de trabajo de campo, cuestionario, realización de 500 encuestas, procesamiento de datos y elaboración del Informe Final.



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

El oferente deberá disponer de un soporte y una presentación audiovisual en caso de que la DPSCA lo requiera. La DPSCA podrá solicitar la base de datos de los diferentes estudios, la que deberá ser proporcionada en el plazo de 7 (siete) días en un formato EXCEL o SPSS.

**ARTÍCULO 3°: IDONEIDAD DEL OFERENTE:** A efectos de evaluar la idoneidad del oferente deberá presentarse junto con la oferta un listado de antecedentes en estudios de opinión pública y/o satisfacción al cliente con detalle de datos básicos del proyecto, contratante, monto total, fecha y contacto para la referencia.

El oferente deberá disponer de un soporte y una presentación audiovisual en caso de que la DPSCA lo requiera.

La DPSCA podrá solicitar la base de datos de los diferentes estudios, la que deberá ser proporcionada en el plazo de 7 (siete) días en un formato EXCEL o SPSS.

**Artículo 4°: Plazo de Entrega:** El Plazo de entrega es de diez (10) días hábiles.