

## **ANEXOS**

**OFICIO CIRCULAR N° 15019/2015**

**Instruye realización de Encuesta de Calidad de Servicio  
ECSE 2015**

---

PhP

---

## Anexo Nº 1

---

### ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO ELÉCTRICO

#### 1.1 Generalidades

La Encuesta de Calidad del Servicio Eléctrico (**ECSE**) que medirá la calidad de servicio percibida por los clientes de las concesionarias de servicio público de distribución de electricidad, consta de 17 secciones, las cuales se listan a continuación:

- Sección 1 : **Presentación**
- Sección 2 : **Filtros**
- Sección 3 : **Pregunta Inicial**
- Sección 4 : **Calidad de Servicio Eléctrico**
- Sección 5 : **Canales de Contacto y Visita Técnica**
- Sección 6 : **Boleta o Factura**
- Sección 7 : **Recaudación**
- Sección 8 : **Corte por Deuda Vencida**
- Sección 9 : **Medidor y Lectura de Consumos**
- Sección 10: **Satisfacción Global Final**
- Sección 11: **Valor**
- Sección 12: **Imagen**
- Sección 13: **Seguridad**
- Sección 14: **Cliente Habilitado**
- Sección 15: **Confianza**
- Sección 16: **Quejas y Problemas**
- Sección 17: **Modulo SEC**

#### Estructura ECSE

Los **objetivos** principales de la estructura planteada para la ECSE son:

- 1) **Medir la calidad de servicio percibida por los clientes**, basándose en las experiencias concretas de los mismos. Ello se realiza mejorando la concentración del entrevistado en cada situación de servicio, focalizando las preguntas. De esta forma se logra filtrar elementos asociados a dimensiones distintas de la experiencia del servicio provisto por la concesionaria.
- 2) Construir un **índice de calidad de servicio** robusto, analizable por partes, estable y fácilmente mejorable.
- 3) Facilitar **análisis avanzados** adicionales sobre la calidad del servicio, entre otros:
  - a. Determinar la **incidencia** de las situaciones de servicio en la satisfacción global por el servicio.
  - b. Construir un índice de lealtad-confianza por compañía.
  - c. Comparar por empresa, segmento y otros conceptos tales análisis.

- d. Sugerir focalización de mejoras del servicio para mejorar la percepción de los clientes.

## 1.2 Descripción de las secciones

### Presentación

**La sección 1.** Corresponde a la presentación inicial de la encuesta, en ella el encuestador se identifica al cliente y le menciona aspectos básicos de la encuesta.

### Filtros

**La sección 2.** Incorpora los filtros necesarios para segmentar a los encuestados y diferenciar si están habilitados para responder la encuesta.

### Pregunta inicial

**La sección 3.** Está compuesta por una pregunta, esta recoge la percepción del individuo respecto del servicio global, vivido o no, mezclando con imagen de marca (creada por la opinión pública y campañas de publicidad). Esto permite en los análisis posteriores, estimar el impacto del servicio no vivido, y la satisfacción global por el servicio vivido.

### Calidad del Servicio Eléctrico

**La sección 4.** Es una sección de gran relevancia, ya que mide la percepción del servicio (producto) recibido por los clientes.

### Canales de Contacto

**La sección 5.** Busca identificar la calidad, agilidad y capacidad de resolución de problemas.

### Boleta o Factura

**La sección 6.** Mide principalmente la claridad, exactitud y anticipación de la llegada de las boletas o facturas.

### Recaudación

**La sección 7.** Esta sección busca conocer los medios de pago más utilizados por los clientes y a la vez conocer su la percepción del proceso.

### Corte por deuda vencida

**La sección 8.** Busca recoger la percepción en el proceso de corte y reposición.

### Medidor y Lectura de Consumos

**La sección 9.** Tiene un doble objetivo. Primero, determinar características de ubicación, pertenencia y accesibilidad del medidor; y, segundo, más relevante aún, la determinación de cómo el individuo evalúa dicho medidor y el grado de confianza que tiene sobre el artefacto.

### Satisfacción Global Final

**La sección 10.** Finalmente, se consulta sobre la satisfacción global por el servicio, que corresponde a una fusión de las percepciones calibradas por los intereses particulares del encuestado, pero sin confundirla con la imagen de la marca, sus intereses económicos o sus problemas particulares. Por ejemplo, la buena atención recibida en un *call center* puede ser opacada por la no resolución de un problema completamente distinto y extemporáneo.

### **Valor**

**La sección 11.** Recoge la percepción de la razón calidad-precio del servicio, esto es, cuán bueno le parece el servicio a un cliente, considerando el precio que debe pagar por él.

### **Imagen**

**La sección 12.** Evalúa variables de imagen clásicas de estudios de marca. Entre ellas, busca determinarse atributos de personalidad de marca, corporativos, de corto y largo plazo.

### **Seguridad**

**La sección 13.** Busca recoger la impresión que tienen los clientes respecto a la seguridad que sienten sus clientes al servicio brindado.

### **Cliente Habilitado**

**La sección 14.** En esta sección se busca conocer la apreciación que tienen los clientes respecto a la información que la empresa distribuidora le envía periódicamente.

### **Confianza**

**La sección 15.** El objetivo de esta pregunta es determinar cuál es el nivel de confianza que sienten los clientes para sus empresas proveedoras de electricidad.

### **Quejas y Problemas**

**La sección 16.** Busca analizar el proceso de resolución de quejas de la concesionaria y posteriormente, determinar el impacto de la existencia o resolución de las quejas en la confianza.

### **Modulo SEC**

**La sección 17.** Corresponde a una evaluación de la percepción y conocimiento del usuario respecto de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

## **1.3 Puntuación de las preguntas**

La forma de puntuación de las preguntas está en directa relación con las notas asignadas a cada una de éstas por los encuestados, salvo en los casos en que se realiza una pregunta dicotómica, en los cuales, se realiza la transformación a nota según lo señalado en el Anexo Nº 2 Fórmula de cálculo del **ICSE** (Índice de Calidad del Servicio Eléctrico).

## **1.4 Consideraciones generales**

Se ha utilizado la escala de 1 a 5 en aquellas preguntas en que se le pide al encuestado evaluar. Conforme a lo señalado anteriormente, la escala se utiliza siempre en forma creciente, de modo que 5 corresponde a la mejor evaluación y 1 a la peor.

El personal de la empresa encuestadora no podrá hacer uso en terreno, de ningún recurso<sup>1</sup> de la empresa eléctrica en la etapa de entrevista. Tampoco podrá usar identificadores de ningún tipo asociados a la concesionaria para la cual está realizando el estudio. Quienes requieran identificarse deberán hacerlo a nombre de la empresa encuestadora y señalar que están realizando la **ECSE** por orden de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

---

<sup>1</sup> Como por ejemplo: transporte, papelería, personal de la concesionaria, etc.

## **1.6 Validación de las secciones**

Dada la forma en que está construido el **ICSE** (y la encuesta misma) no es necesario eliminar aquellas secciones que no hayan sido completamente evaluadas, pues la nota asignada se distribuye de acuerdo a las preguntas que sí lo fueron.

---

Pfp

---

**SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES**  
**TELÉFONO 600 6000 732**  
**ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO**

09/11/2015

FOLIO 000000

### Sección 1

#### PRESENTACIÓN

BUENOS DÍAS / TARDES, MI NOMBRE ES \_\_\_\_\_ Y SOY ENCUESTADOR DE LA EMPRESA \_\_\_\_\_. POR ENCARGO DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES (SEC), ESTAMOS REALIZANDO UN ESTUDIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO QUE RECIBE, PARA LO CUAL NECESITO ALGUNOS MINUTOS DE SU TIEMPO. LA INFORMACIÓN QUE USTED ENTREGARÁ ES ABSOLUTAMENTE CONFIDENCIAL.

### Sección 2

#### FILTROS

A. ¿QUÉ EDAD TIENE USTED?(ANOTAR EDAD EXACTA, ANOTE 00 SI ENTREVISTADO NO INFORMA EDAD)(ENCUESTADOR: ANOTE SEXO)

HOMBRE	MUJER	EDAD (AÑOS CUMPLIDOS)
1	2	_____

ENCUESTADOR: SI ENTREVISTADO ES MENOR DE 25 AÑOS O MAYOR DE 75 AÑOS, AGRADEZCA Y TERMINE ENTREVISTA

**HACER FILTRO B SÓLO A CLIENTES RESIDENCIALES, OTROS CLIENTES PASAR DIRECTAMENTE A FILTRO D**

B. ¿USTED O ALGUIENQUE VIVE EN ESTA PROPIEDAD TRABAJA EN ALGUNA EMPRESA RELACIONADA CON INVESTIGACIÓN DE MERCADOS O EMPRESAS ELÉCTRICAS?

INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	EMPRESAS ELÉCTRICAS	NO
1	2	3
FINALIZAR ENCUESTA Y AGRADECER		CONTINUAR LA ENCUESTA

C. ¿HACE CUÁNTO TIEMPO QUE VIVE USTED EN ESTA CASA/DEPARTAMENTO?

MENOS DE 6 MESES	MÁS DE 6 MESES
1	2
FINALIZAR ENCUESTA Y AGRADECER	CONTINUAR LA ENCUESTA

**HACER FILTRO D SÓLO A CLIENTES NO RESIDENCIALES, OTROS CLIENTES PASAR DIRECTAMENTE A FILTRO E**

D. SOLO CLIENTES NO RESIDENCIALES ¿HACE CUÁNTO TIEMPO QUE TRABAJA EN ESTA EMPRESA? (ENCUESTADOR: PEDIR HABLAR CON PERSONA ENCARGADA DE LAS OPERACIONES O INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA O NEGOCIO)

MENOS DE 6 MESES	MÁS DE 6 MESES
1	2
FINALIZAR ENCUESTA Y AGRADECER	CONTINUAR LA ENCUESTA

E. ¿USTED SABE CÓMO SE LLAMA LA EMPRESA QUE LE SUMINISTRA ELECTRICIDAD?

SI	1	→ ¿CUÁL ES?: _____	SI RESPONDE <CONCESIONARIA>, SEGUIR CON PREGUNTA N°1 SI RESPONDE ALGO DISTINTO DE <CONCESIONARIA>, LEER ACLARACIÓN
----	---	--------------------	---

NO	2	LEER ACLARACIÓN
----	---	-----------------

ACLARACIÓN: ANTES DE CONTINUAR CON LA ENTREVISTA, DEBO INFORMARLE QUE LA EMPRESA QUE LE BRINDA EL SERVICIO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO ES <CONCESSIONARIA>

### Sección 3

#### SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL

1. EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY INSATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO, ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON EL SERVICIO QUE ENTREGA LA EMPRESA <CONCESSIONARIA>? (ENCUESTADOR: MENCIONAR NOMBRE EMPRESA Y MOSTRAR TARJETA N° 1)

MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO				NS-NR
1	2	3	4	5	9

### Sección 4

#### CALIDAD DE SERVICIO ELÉCTRICO

#### CALIDAD DE SUMINISTRO

2. EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY INSATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO, ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA CALIDAD DE SUMINISTRO DEL SERVICIO ELÉCTRICO DE <CONCESSIONARIA>? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)

ATRIBUTOS	MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO			NS-NR
	1	2	3	4	5
a) CONTINUIDAD DEL SERVICIO, ES DECIR, QUE NO SE CORTE	1	2	3	4	5
b) ESTABILIDAD DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO, ES DECIR, QUE NO HAYAN VARIACIONES DE VOLTAJE O VARIACIÓN DE INTENSIDAD DE LA LUZ.	1	2	3	4	5
c) LA CALIDAD DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN GENERAL	1	2	3	4	5

#### INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO PROGRAMADAS

3. EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES, ¿USTED HA RECIBIDO AVISOS DE <CONCESSIONARIA> EN DONDE LE INFORMAN ACERCA DEL DÍA Y HORA DE INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DEL SERVICIO ELÉCTRICO QUE AFECTARÁ A SU HOGAR/INSTALACIÓN?

SI	NO	NO HA TENIDO CORTES	NS-NR
1	2	3	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 4		→ PASAR A PREGUNTA N° 5	

4. EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY INSATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO, ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL AVISO DE LA INTERRUPCIÓN PROGRAMADA? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)

ATRIBUTOS	MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO			NS-NR
	1	2	3	4	5
a) LA ANTICIPACIÓN U OPORTUNIDAD DEL AVISO	1	2	3	4	5
b) LA CLARIDAD DEL MENSAJE DEL AVISO	1	2	3	4	5
c) EL CUMPLIMIENTO DE LA HORA DE INICIO DE LA INTERRUPCIÓN PROGRAMADA DE SUMINISTRO	1	2	3	4	5
d) EL CUMPLIMIENTO DE LA HORA DE TÉRMINO DE LA INTERRUPCIÓN PROGRAMADA DE SUMINISTRO	1	2	3	4	5
e) EL PROCESO COMPLETO DE INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE SUMINISTRO	1	2	3	4	5

#### INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO NO PROGRAMADAS

5. EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES, ¿HAN OCURRIDO EN SU HOGAR/INSTALACIÓN INTERRUPCIONES NO PROGRAMADAS DEL SERVICIO ELÉCTRICO, ES DECIR, CORTES DE LA RED ELÉCTRICA SIN AVISO PREVIO? POR FAVOR NO CONSIDERE EVENTUALES CORTES POR NO PAGO DE DEUDA VENCIDA, NI FALLAS EN LA INSTALACIÓN INTERIOR DE LA PROPIEDAD.

SI	NO	NS-NR
1	2	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 6	→ PASAR A PREGUNTA N° 8	

6. EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY INSATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO, ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA REPOSICIÓN DEL SERVICIO DESPUÉS DE LA INTERRUPCIÓN NO PROGRAMADA? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1; SI EL ENCUESTADO NO INTENTÓ COMUNICARSE CON <CONCESIONARIA>, MARCAR "NA" EN a) y b))

ATRIBUTOS	MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO			NA	NR
a) LA FACILIDAD PARA COMUNICARSE CON <CONCESIONARIA> PARA SOLICITAR LA REPOSICIÓN DEL SERVICIO	1	2	3	4	5	7 9
b) LA CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN ENTREGADA DURANTE EL PROCESO RECUPERACIÓN DEL SERVICIO	1	2	3	4	5	7 9
c) EL TIEMPO QUE TOMÓ LA REPOSICIÓN DEL SERVICIO	1	2	3	4	5	7 9
d) EL PROCESO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO EN GENERAL	1	2	3	4	5	7 9

7. EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY EN DESACUERDO Y 5 MUY DE ACUERDO, ¿CUÁN DE ACUERDO ESTÁ USTED CON LA AFIRMACIÓN?: USTED CONFÍA EN QUE <CONCESIONARIA> REPONDrá EL SERVICIO EN CASO DE UNA INTERRUPCIÓN NO PROGRAMADA. (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N° 2)

MUY EN DESACUERDO			MUY DE ACUERDO		NS-NR
1	2	3	4	5	9

#### Sección 5

##### CANALES DE CONTACTO

8. ¿USTED HA UTILIZADO PERSONALMENTE ALGUNO DE LOS SIGUIENTES CANALES DE CONTACTO DE <CONCESIONARIA> EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES?
9. SÓLO PARA LOS QUE RESPONDEN QUE "SÍ UTILIZÓ", EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY INSATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO, ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON CADA UNO DE LOS CANALES DE CONTACTO DE <CONCESIONARIA> QUE VOY A NOMBRARLE A CONTINUACIÓN? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N° 1)

CANALES DE CONTACTO		PREGUNTA N° 8		PREGUNTA N° 9					
		SI	NO	MUY INSATISFECHO			MUY SATISFECHO		
A)	OFICINAS COMERCIALES	1	2	1	2	3	4	5	9
B)	ATENCIÓN TELEFÓNICA – FONO SERVICIO	1	2	1	2	3	4	5	9
C)	CARTA TRADICIONAL	1	2	1	2	3	4	5	9
D)	CORREO ELECTRÓNICO	1	2	1	2	3	4	5	9
E)	PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	1	2	1	2	3	4	5	9
F)	MENSAJE DE TEXTO SMS	1	2	1	2	3	4	5	9
G)	REDES SOCIALES (FACEBOOK, TWITTER, OTROS)	1	2	1	2	3	4	5	9
H)	NINGUNO	1							
I)	OTRO (ESPECIFICAR):								

FILTRO: CONTINUAR SÓLO LOS QUE CONTESTARON "SI" A "OFICINAS COMERCIALES" EN PREGUNTA N°8-A.

**SI NO, PASAR A FILTRO DE PREGUNTA N° 12.**

**10. DURANTE SU ÚLTIMA VISITA A LAS OFICINAS COMERCIALES DE <CONCESIONARIA>, ¿QUÉ TIPO DE TRÁMITE REALIZÓ EN ESA OPORTUNIDAD?**

	OFICINAS	SI	NO
A)	CONSULTA	1	2
B)	DEJAR UN RECLAMO / QUEJA	1	2
C)	COTIZAR O CONTRATAR ALGÚN SERVICIO O PRODUCTO	1	2
D)	REALIZAR UNA REPACTACIÓN	1	2
E)	PAGAR UNA CUENTA	1	2
F)	ASISTENCIA TÉCNICA	1	2
G)	OTRO (ESPECIFICAR) _____	1	2

**11. EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY INSATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO, ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON EL SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DE <CONCESIONARIA> EN LAS OFICINAS COMERCIALES? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)**

ATRIBUTOS	MUY INSATISFECHO		MUY SATISFECHO		NS-NR
LAS INSTALACIONES ADECUADAS Y CÓMODAS	1	2	3	4	5
LA PRESENTACIÓN E IDENTIFICACIÓN CORRECTA DEL PERSONAL DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5
EL TIEMPO QUE TRANSCURRIÓ ENTRE QUE LLEGÓ A LA OFICINA Y TERMINÓ SU TRÁMITE	1	2	3	4	5
LA AMABILIDAD Y CORTESÍA DEL PERSONAL DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5
LA EFECTIVIDAD DE LAS RESPUESTAS ENTREGADAS A SU REQUERIMIENTO	1	2	3	4	5

**FILTRO: CONTINUAR SÓLO LOS QUE CONTESTARON "SI" A "ATENCIÓN TELEFÓNICA" EN PREGUNTA N° 8-B.  
SI NO, PASAR A PREGUNTA N° 15.**

**12. ¿POR CUÁL DE LOS SIGUIENTES MOTIVOS LLAMÓ LA ÚLTIMA VEZ AL SERVICIO TELEFÓNICO DE <CONCESIONARIA>?**

	CALL CENTER	SI	NO
A)	CONSULTA	1	2
B)	DEJAR UN RECLAMO / QUEJA	1	2
C)	COTIZAR O CONTRATAR ALGÚN SERVICIO O PRODUCTO	1	2
D)	REALIZAR UNA REPACTACIÓN	1	2
E)	ASISTENCIA TÉCNICA	1	2
F)	OTRO (ESPECIFICAR):	1	2

**13. EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY INSATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO, ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DE <CONCESIONARIA> EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)**

ATRIBUTOS	MUY INSATISFECHO		MUY SATISFECHO		NS-NR
LA FACILIDAD PARA ENTRAR EN CONTACTO CON EL SERVICIO	1	2	3	4	5
EL TIEMPO TOTAL, ENTRE LA ESPERA PARA SER ATENDIDO POR UN EJECUTIVO Y LA FINALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN	1	2	3	4	5
LA AMABILIDAD Y CORTESÍA DE LOS EJECUTIVOS EN LA ATENCIÓN	1	2	3	4	5
LA EFECTIVIDAD DE LAS RESPUESTAS ENTREGADAS A SU REQUERIMIENTO	1	2	3	4	5

**14. EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY INSATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO, ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON EL SERVICIO GENERAL QUE SE ENTREGA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE CONTACTO DE <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)**

MUY INSATISFECHO					MUY SATISFECHO	NS-NR
1	2	3	4	5	9	

#### VISITA TÉCNICA

**15. EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES, ¿HA RECIBIDO LA VISITA DE ALGÚN TÉCNICO DE <CONCESIONARIA> PARA PRESTAR ASISTENCIA TÉCNICA EN SU HOGAR/INSTALACIÓN?**

SI	NO	NS-NR
1	2	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 16		→ PASAR A PREGUNTA N° 17

**16. EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY INSATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO, ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA VISITA TÉCNICA REALIZADA POR <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)**

ATRIBUTOS	MUY INSATISFECHO		MUY SATISFECHO		NS-NR
a) EL CUMPLIMIENTO DE FECHA Y HORA PARA LA VISITA COMPROMETIDA	1	2	3	4	5
b) EL CONOCIMIENTO TÉCNICO DEMOSTRADO POR EL PERSONAL	1	2	3	4	5
c) LA CORRECTA IDENTIFICACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO	1	2	3	4	5
d) LA SOLUCIÓN DEL REQUERIMIENTO O CONSULTA	1	2	3	4	5
e) EL TIEMPO QUE TOMÓ RESOLVER LA SOLICITUD	1	2	3	4	5
f) LA VISITA TÉCNICA EN GENERAL	1	2	3	4	5

#### Sección 6

#### BOLETA O FACTURA

**17. RESPECTO DE LA CUENTA DE LUZ, ES DECIR LA BOLETA O FACTURA QUE RECIBE DE <CONCESIONARIA>. ¿USTED? (ENCUESTADOR: LEER ALTERNATIVAS)**

LA REVISA TODOS LOS MESES, CON REGULARIDAD	LA REVISA ALGUNOS MESES, OCASIONALMENTE	NO LA REVISA NUNCA	NS-NR
1	2	3	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 18		→ PASAR A PREGUNTA N° 19	

**18. EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY INSATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO, ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA BOLETA O FACTURA DE LA CUENTA DE LA LUZ QUE RECIBE DE <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)**

ATRIBUTOS	MUY INSATISFECHO		MUY SATISFECHO		NS-NR
a) LA ANTICIPACIÓN A LA FECHA DE VENCIMIENTO CON QUE RECIBE LA BOLETA O FACTURA	1	2	3	4	5
b) LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA BOLETA O FACTURA	1	2	3	4	5
c) LA EXACTITUD DE LOS COBROS, ES DECIR, QUE NO HAYAN ERRORES EN LOS COBROS	1	2	3	4	5
d) LA BOLETA/FACTURA EN GENERAL	1	2	3	4	5

## Sección 7

### RECAUDACIÓN

19. ¿UTILIZA USTED ALGUNO DE ESTOS MEDIOS PARA PAGAR LA CUENTA DE LA LUZ?

		SI	NO
A)	LUGARES O CENTROS DE PAGO EXTERNOS (BANCOS, SUPERMERCADOS, SERVIPAG, SENCILLITO, CAJA VECINA, ETC.)	1	2
B)	PAGO ELECTRÓNICO POR INTERNET	1	2
C)	PAGO AUTOMÁTICO CON CARGO A CUENTA CORRIENTE (PAC) O TARJETA DE CRÉDITO (PAT)	1	2
D)	OTROS (ESPECIFICAR)	1	2

20. PENSANDO EN SU FORMA DE PAGO MÁS HABITUAL, EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY INSATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO, ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PAGO DE LA CUENTA DE LA LUZ? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)

ATRIBUTOS	MUY INSATISFECHO		MUY SATISFECHO		NS-NR
a) EL TIEMPO EMPLEADO EN PAGAR LA CUENTA	1	2	3	4	5
b) LA FACILIDAD PARA REALIZAR EL PAGO	1	2	3	4	5
c) LA AGILIDAD DEL PROCESO DE PAGO	1	2	3	4	5
d) EL PAGO DE LA CUENTA EN GENERAL	1	2	3	4	5

## Sección 8

### CORTE POR DEUDA VENCIDA

21. EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES, ¿ESTA PROPIEDAD/INSTALACIÓN HA TENIDO CORTE Y POSTERIOR REPOSICIÓN DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR DEUDA VENCIDA?

SI	NO	NS-NR
1	2	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 22	→ PASAR A PREGUNTA N° 23	

22. EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY INSATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO, ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO POR DEUDA VENCIDA? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)

ATRIBUTOS	MUY INSATISFECHO		MUY SATISFECHO		NS-NR
a) LA INFORMACIÓN ENTREGADA PREVIAMENTE, MEDIANTE MENSAJE EN SU BOLETA	1	2	3	4	5
b) EL TIEMPO QUE DEMORÓ LA REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO DESPUÉS DE QUE SE PAGÓ LA CUENTA	1	2	3	4	5
c) EL PROCESO DE CORTE Y REPOSICIÓN POR DEUDA VENCIDA EN GENERAL	1	2	3	4	5

## Sección 9

### MEDIDOR Y LECTURA DE CONSUMOS

23. EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY INSATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO, ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON SU MEDIDOR DE CONSUMO DE ELECTRICIDAD Y LA LECTURA QUE HACE PERSONAL DE <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)

ATRIBUTOS	MUY INSATISFECHO		MUY SATISFECHO		NS-NR
a) LA REGULARIDAD CON QUE SE TOMA LA LECTURA DE SU MEDIDOR	1	2	3	4	5
b) LA CONFIANZA QUE LE ENTREGA LA TOMA DE LA LECTURA DEL MEDIDOR POR PARTE DEL PERSONAL ENCARGADO	1	2	3	4	5
c) EL FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR, ES DECIR, QUE NO FALLE	1	2	3	4	5

d) EL PROCESO DE LECTURA DEL MEDIDOR EN GENERAL	1	2	3	4	5	9
---	---	---	---	---	---	---

## Sección 10

### SATISFACCIÓN GLOBAL FINAL

24. CONSIDERANDO TODO LO QUE HEMOS REVISADO EN CUANTO A LA CALIDAD DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO, CANALES DE CONTACTO, BOLETA, MEDIDOR Y PAGOS, EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY INSATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO, ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON EL SERVICIO QUE ENTREGA <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)

MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO				NS-NR
1	2	3	4	5	9

## Sección 11

### VALOR

25. EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY INSATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO, ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL SERVICIO QUE USTED RECIBE DE <CONCESIONARIA> Y EL PRECIO QUE PAGA POR LA ELECTRICIDAD? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)

MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO				NS-NR
1	2	3	4	5	9

## Sección 12

### IMAGEN

26. EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY EN DESACUERDO Y 5 MUY DE ACUERDO, ¿CUÁN DE ACUERDO ESTÁ USTED CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES ACERCA DE <CONCESIONARIA>?. (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°2)

<CONCESIONARIA> ES UNA EMPRESA QUE:	MUY EN DESACUERDO					MUY DE ACUERDO	NS-NR
CONTRIBUYE A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE SUS CLIENTES	1	2	3	4	5	9	
APORTA A LA COMUNIDAD DONDE PRESTA SU SERVICIO	1	2	3	4	5	9	
SE HACE RESPONSABLE Y CUMPLE SUS COMPROMISOS	1	2	3	4	5	9	
RESPETA Y CUIDA EL MEDIOAMBIENTE	1	2	3	4	5	9	
PRESENTA INFORMACIÓN CLARA Y TRANSPARENTE	1	2	3	4	5	9	
ESCUCHA A SUS CLIENTES	1	2	3	4	5	9	
ES MODERNA E INNOVADORA	1	2	3	4	5	9	

## Sección 13

### SEGURIDAD

27. EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY EN DESACUERDO Y 5 MUY DE ACUERDO, ¿CUÁN DE ACUERDO ESTÁ USTED CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES SOBRE LA SEGURIDAD QUE ENTREGA <CONCESIONARIA> EN SU SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN Y SUMINISTRO ELÉCTRICO? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°2)

ATRIBUTOS	MUY EN DESACUERDO					MUY DE ACUERDO	NS-NR
ME SIENTO SEGURO UTILIZANDO EL SERVICIO DE ELECTRICIDAD QUE RECIBO	1	2	3	4	5	9	
LA EMPRESA QUE ME ENTREGA EL SUMINISTRO ELÉCTRICO ME INFORMA CONSTANTEMENTE CÓMO UTILIZAR DE MANERA SEGURA EL SERVICIO	1	2	3	4	5	9	
LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS DE LA EMPRESA (POSTES, CABLES, MEDIDORES) SE PERCIBEN SEGURAS	1	2	3	4	5	9	

## Sección 14

### CLIENTE HABILITADO

28. ¿LA EMPRESA <CONCESIONARIA>, LE HA ENVIADO INFORMACIÓN ÚLTIMAMENTE?

SI	NO	NS-NR
1	2	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 29	→ PASAR A PREGUNTA N° 31	

29. EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY EN DESACUERDO Y 5 MUY DE ACUERDO, ¿CUÁN DE ACUERDO ESTÁ USTED CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR PARTE DE <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°2)

ATRIBUTOS	MUY EN DESACUERDO	MUY DE ACUERDO	NS-NR
ME PERMITE CONOCER MEJOR LAS VENTAJAS DEL SERVICIO QUE ME ENTREGA LA EMPRESA	1	2	3
ME PERMITE COMPRENDER MEJOR LOS COSTOS ASOCIADOS AL SERVICIO	1	2	3
ME ORIENTA DE COMO HACER UN USO MÁS EFICIENTE DE LA ENERGÍA	1	2	3
ME AYUDA A CONOCER SOBRE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES EN RELACIÓN AL SERVICIO ELÉCTRICO.	1	2	3
	4	5	9

30. ¿CONOCE O NO CONOCE CUÁL ES EL COSTO QUE TIENE PARA USTED UNA VISITA TÉCNICA A DOMICILIO, EN AQUELLOS CASOS DONDE HAY PROBLEMAS DESDE EL MEDIDOR HACIA DENTRO DEL DOMICILIO?

SI	NO	NS-NR
1	2	9

## Sección 15

### CONFIANZA

31. EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY EN DESACUERDO Y 5 MUY DE ACUERDO, ¿CUÁN DE ACUERDO ESTÁ USTED CON LA AFIRMACIÓN?: EN GENERAL, USTED CONFÍA EN <CONCESIONARIA> COMO EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA. (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N° 2)

MUY EN DESACUERDO	MUY DE ACUERDO	NS-NR
1	2	3
4	5	9

## Sección 16

### QUEJAS Y PROBLEMAS

32. ¿EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES, USTED HA INTENTADO COMUNICARSE CON <CONCESIONARIA> SIN LOGRARLO? (TELÉFONO OCUPADO O NO RESPONDE, OFICINA COMERCIAL CERRADA, PÁGINA WEB CAÍDA, CORREO ELECTRÓNICO O CARTA SIN RESPUESTA, ETC.)

SI	NO	NS-NR
1	2	9

33. DURANTE LOS ÚLTIMOS 6 MESES, ¿HA TENIDO ALGÚN PROBLEMA CON EL SERVICIO QUE PRESTA LA EMPRESA <CONCESIONARIA>?

SI	NO	NS-NR
1	2	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 34	→ PASAR A PREGUNTA N° 42	

34. ¿PODRÍA DESCRIBIRME EL PROBLEMA QUE TUVO? (ENCUESTADOR: SONDEAR)

	NS-NR
	99

35. ¿COMUNICÓ SU PROBLEMA A ALGUNA INSTANCIA?

SI	NO	NS-NR
1	2	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 36	→ PASAR A PREGUNTA N° 42	

36. ¿A TRAVÉS DE CUÁL(ES)DE LAS SIGUIENTES INSTANCIA(S) USTED COMUNICÓ SU PROBLEMA?  
(ENCUESTADOR: LEER ALTERNATIVAS)

	INSTANCIA	SI	NO
A)	DIRECTAMENTE A <CONCESIONARIA>	1	2
B)	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE SEC	1	2
C)	SERNAC	1	2
D)	ASOCIACIÓN DE CLIENTES	1	2
E)	OTROS (ESPECIFICAR)	1	2

37. ¿USTED OBTUVO UNA RESPUESTA A SU PROBLEMA POR PARTE DE <CONCESIONARIA>?

SI	NO	NS-NR
1	2	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 38	→ PASAR A PREGUNTA N° 42	

38. EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY INSATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO, ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LA RESPUESTA DE <CONCESIONARIA> ANTE SU PROBLEMA?(ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N° 1)

MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	NS-NR
1	2	3

39. EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY INSATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO, ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON EL TIEMPO QUE TOMÓ <CONCESIONARIA> PARA RESPONDER A SU PROBLEMA?(ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N° 1)

MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	NS-NR
1	2	3

40. ¿SU PROBLEMA FUE SOLUCIONADO POR <CONCESIONARIA>?

SI	NO	ESTÁ EN PROCESO DE SOLUCIÓN	NS-NR
1	2	3	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 41	→ PASAR A PREGUNTA N° 42		

41. EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY INSATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO, ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LA SOLUCIÓN ENTREGADA POR <CONCESIONARIA> A SU PROBLEMA?(ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N° 1)

MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	NS-NR
1	2	3

## Sección 17

### MÓDULO SEC

42. ¿USTED CONOCE O HA OÍDO HABLAR DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES (SEC)?

SI	NO	NS-NR
1	2	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 43		→ AGRADECER Y FINALIZAR ENCUESTA

43. ¿USTED SE HA CONTACTADO ALGUNA VEZ CON LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES (SEC)?

SI	NO	NS-NR
1	2	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 44		→ AGRADECER Y FINALIZAR ENCUESTA

44. ¿A TRAVÉS DE CUÁL(ES) DE LOS SIGUIENTES MEDIOS SE CONTACTÓ USTED CON LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES (SEC)? (ENCUESTADOR: LEER ALTERNATIVAS)

	MÉTODO DE CONTACTO CON SEC	SI	NO
A)	PÁGINA WEB	1	2
B)	CALL CENTER	1	2
C)	OFICINA	1	2
D)	OTROS (ESPECIFICAR)	1	2

45. EN UNA ESCALA DE 1 A 5, DONDE 1 SIGNIFICA MUY INSATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO, ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN QUE RECIBIÓ EN EL ÚLTIMO CONTACTO CON LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES (SEC)? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)

ATRIBUTOS	MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	NS-NR			
LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN	1	2	3	4	5	9
LA CAPACIDAD DE DAR RESPUESTA	1	2	3	4	5	9
LA RAPIDEZ DE LA RESPUESTA	1	2	3	4	5	9
LA FACILIDAD DE CONTACTO	1	2	3	4	5	9
LA ATENCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA EN GENERAL	1	2	3	4	5	9

AGRADECER Y FINALIZAR

## Anexo Nº 2

### ASIGNACIÓN DE PUNTAJES DE LA ECSE Y PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO DEL ÍNDICE DE CALIDAD DE SERVICIO ELÉCTRICO (ICSE)

Para cada empresa concesionaria se realiza lo siguiente:

- 2.1 **Para cada persona y para cada situación de servicio, se calcula el promedio de las notas de aspectos parciales mencionados a continuación.** De esta forma se aprovecha la información de las preguntas al interior de cada situación de servicio y la nota global del servicio, la que se obtiene luego de "educar" al cliente en cuanto al concepto que se quiere evaluar, logrando además "limpiar por confusiones" o eliminar sesgos de imagen. Luego, **se promedia con la nota global respectiva, en proporción 60%:40%.**

#### Calidad de Servicio Eléctrico:

$$\begin{aligned} \text{Promedio } & (2a, 2b) * 60\% + 2c * 40\% \\ \text{Promedio } & (4a, 4b, 4c, 4d) * 60\% + 4e * 40\% \\ \text{Promedio } & (6a, 6b, 6c) * 60\% + 6d * 40\% \end{aligned}$$

#### Canales de contacto y Visita Técnica:

$$\begin{aligned} \text{Promedio } & (9a, 9b, 9c, 9d, 9e, 9f, 9g) * 60\% + 14 * 40\% \\ \text{Promedio } & (16a, 16b, 16c, 16d, 16e) * 60\% + 16f * 40\% \end{aligned}$$

#### Boleta o Factura:

$$\text{Promedio } (18a, 18b, 18c) * 60\% + 18d * 40\%$$

#### Recaudación:

$$\text{Promedio } (20a, 20b, 20c) * 60\% + 20d * 40\%$$

#### Corte por deuda vencida:

$$\text{Promedio } (22a, 22b) * 60\% + 20c * 40\%$$

#### Medidor y Lectura de Consumos:

$$\text{Promedio } (23a, 23b, 23c) * 60\% + 23d * 40\%$$

- 2.1.1 El promedio debe ser calculado sólo con aquellas preguntas que fueron respondidas por el encuestado. En caso de que el encuestado no conteste la pregunta global se deberá asignar un peso del 100% al promedio respectivo.
- 2.1.2 **Para cada persona, se calcula el promedio de las notas de situaciones de servicio obtenidas en el punto 2.1.**
- 2.1.3 **Se promedia este valor obtenido en el punto 2.1.2 con la satisfacción global final, en razón 60%:40%.** De esta forma se aprovecha la información resumen entregada por el cliente en esta última variable.
- 2.1.4 Finalmente, se redondea al número más cercano, con tres decimales, luego de realizar el cálculo señalado en el párrafo anterior.

## 2.2 Cálculo de la Satisfacción por Empresa Concesionaria

- 2.2.1 **Cálculo de la Satisfacción Total para la muestra.** Para la muestra de clientes de la concesionaria, se calcula el porcentaje de clientes con nota mayor o igual a 4 (valor calculado en el punto 2.1.4).
- 2.2.2 **Cálculo de la Insatisfacción Total para la muestra.** Para la muestra de clientes de la concesionaria, se calcula el porcentaje de clientes con nota menor a 3 (valor calculado en el punto 2.1.4).
- 2.2.3 **Cálculo de Satisfacción Neta, definición del índice.** Se calcula la diferencia entre la Satisfacción Total y la Insatisfacción Total. Este número (X) representa el índice de calidad obtenido por la empresa concesionaria en cuestión.
- 2.2.4 Sin embargo, para efectos de coherencia con los índices de continuidad de servicio y de reclamos o quejas presentados ante la concesionaria, se transforma el valor obtenido en el punto 2.2.3 a una escala de 1 a 10 aplicando la siguiente fórmula:

$$ICSE = \left( \frac{X + 100\%}{200\%} \right) * 9 + 1$$

Donde **ICSE** corresponde al Índice de Calidad del Servicio Eléctrico obtenido por la concesionaria luego de la realización de la encuesta y **X** corresponde a la Satisfacción Neta (valor obtenido en el punto 2.2.3 anterior).

- 2.2.5 Finalmente, se redondea **ICSE** al número más cercano, con dos decimales, luego de realizar el cálculo señalado en el párrafo anterior.

## 2.3 Comentarios Generales

- 2.3.1 En el cálculo de los promedios sólo se deben considerar las respuestas distintas de "vacío" o del valor 9, es decir, sólo aquellas preguntas que fueron calificadas por los clientes. De lo anterior se deduce que el denominador con el cual se calcule el promedio será igual al número de preguntas con calificación válida (distinta de vacío).
  - 2.3.2 En caso de que el encuestado no conteste la pregunta global de cada situación de servicio se deberá asignar un peso del 100% al promedio de los aspectos de la situación de servicio respectiva. Cabe señalar que la situación antes planteada tiene una muy baja probabilidad de ocurrencia, por cuanto, un individuo que contesta al menos una de las preguntas de las situaciones de servicio, está en condiciones de contestar la pregunta global asociada.
  - 2.3.3 Se utiliza la misma base de comparación para todas las empresas, considerando la intensidad de uso unida a la calificación otorgada por los clientes, de modo que no es necesario realizar ninguna corrección, pues todas las empresas serán comparadas en base a los mismos criterios.
- 
-

## **Anexo Nº 3**

---

### **DISEÑO MUESTRAL**

#### **3.1 Definiciones iniciales**

El proceso STAR “Asociación Consumos – Alimentador IV” será la fuente de información para extraer la muestra, la cual en su totalidad será determinada por esta Superintendencia.

Por otro lado, debe considerarse que la encuesta se realiza a clientes, por lo que el objetivo final es seleccionar aleatoriamente a los clientes que participarán del proceso de Encuesta ECSE. Sin embargo, para determinar dicha muestra, se utilizará la información aportada a través del proceso STAR mencionado anteriormente, utilizando los puntos de consumos asociados a los clientes, mediante las metodologías descritas en el presente anexo y en los identificados con los números 5 y 6.

#### **3.2 Definición segmentación**

El proceso de encuesta que se llevará a cabo para evaluar la percepción de la calidad de servicio que tienen los usuarios de las respectivas concesionarias, precisa definir los estratos en los cuales se realizará la encuesta. Una adecuada subdivisión del universo de interés es considerada conveniente cuando el universo presenta características de heterogeneidad que impiden la realización de un análisis único para todos sus individuos.

Una vez definidos los estratos, corresponde la especificación de la muestra, que será representativa del universo, es decir, especificar la cantidad de puntos de consumos a elegir en forma aleatoria, para cada estrato y para cada concesionaria. A este respecto, sólo se considerará como factor de estratificación, la distribución territorial de los usuarios de las empresas concesionarias.

Dado lo anterior, para la **ECSE** se utilizará a la comuna como factor de estratificación de la muestra.

## Anexo Nº 4

---

### TAMAÑO MUESTRAL

#### 4.1 Cálculo tamaño muestral

El tamaño muestral que se utilizará para la encuesta de calidad de servicio, considera una cantidad mínima a encuesta de puntos de consumos, considerando a la cantidad de clientes de la empresa concesionaria. Para ello, se ha determinado la cantidad de muestras necesarias, según el tamaño de la empresa y que se explicita en el siguiente cuadro:

Nº de clientes de distribuidora	Tamaño muestral Inicial (Nº de encuestas)
Más de 1.000.000	1.200
Entre 200.000 y 1.000.000	900
Entre 60.000 y 200.000	600
Entre 30.000 y 60.000	400
Entre 10.000 y 30.000	320
Menos de 10.000	250

Considerando el dato anterior del tamaño muestral inicial para la empresa concesionaria, dicha muestra debe ser distribuida entre las comunas donde presta servicio la concesionaria ( criterio de estratificación). Es así, que el número de encuesta a realizar en cada comuna, es equivalente a la proporción de clientes de la empresa en esa comuna.

Sin embargo lo anterior, serán descartadas aquellas comunas que represente menos del 0.5% del total de clientes de la concesionaria. Es así, que finalmente la muestra inicial se distribuirá proporcionalmente entre las comunas que cumplen con la condición dada.

También se ha definido al valor trece (13) como la cantidad mínima de encuestas a realizar por comuna. Así, si la proporción obtenida para una comuna es inferior a ese valor, se ajustará la muestra para esa comuna de manera tal que cumpla con la condición dada.

Sumado a lo anterior, considerando errores o problemáticas que puedan suceder en el trabajo de campo que realizan las encuestadoras para la aplicación de la presente ECSE, como por ejemplo, domicilio sin moradores, caminos cortados, etc, es que la muestra será ampliada 11 veces mas por cada comuna, de modo tal, que ante un suceso que impida realizar la encuesta a un cliente particular, la empresa encuestadora tendrá información de respaldo para realizar las sustituciones necesarias.

Considerando todo lo anterior, se ha establecido un criterio de error según el tamaño de la empresa. Dicho criterio se observa en el siguiente cuadro:

Nº de clientes de distribuidora	Margen de error
Más de 1.000.000	≤ 3,0%
Entre 200.000 y 1.000.000	≤ 3,5%
Entre 60.000 y 200.000	≤ 4,0%
Entre 30.000 y 60.000	≤ 5,0%
Entre 10.000 y 30.000	≤ 5,5%
Menos de 10.000	≤ 6,0%

Debido a lo señalado anteriormente, para las empresas concesionarias, se tolerará el margen que se ha señalado, como de fracaso en la aplicación de la encuesta, cuando no consiga el número establecido, aun cuando la encuestadora utilice toda la información de respaldo de la muestra, proporcionada por este organismo y haya utilizada todas las instancias consideradas para obtener el mínimo establecido.

Según lo anterior, de la muestra remitida por SEC, la empresa encuestadora sólo podrá no tener éxito en un porcentaje igual o menor al porcentaje asociado. En caso que este sea superior, el proceso de encuesta será considerado inválido, y por ende, no calificable con nota para el Ranking de Calidad de Servicio respectivo.

#### **4.2 Ejemplo de cálculo del tamaño muestral por estrato (número de encuestas)**

Asumamos que la empresa "X" tiene 1.100.000 de clientes distribuidos en las comunas 1, 2 y 3. La distribución de esos clientes en esas comunas se muestra en el siguiente cuadro:

Comuna	Cantidad de Clientes	Porcentaje de clientes de la empresa en la comuna
1	380.000	34,5%
2	550.000	50,0%
3	170.000	15,5%

Dado que la empresa "X" tiene más de 1.000.000 de clientes, el mínimo de encuestas a realizar es 1.200 y se le asocia un margen de error menor o igual al 3%. Es así, que la cantidad de encuestas comunales serán las siguientes:

Comuna	(a) Porcentaje de clientes de la empresa en la comuna	(b) Clientes Muestra Inicial (a) * 1200	(c) Clientes Reemplazo (b) * 10	(d) Total Muestra que se remitirá a la empresa (b) + (c )
1	34,50%	414	4140	4554
2	50,00%	600	6000	6600
3	15,50%	186	1860	2046
TOTAL EMPRESA		1200	12000	13200

Considerando el margen de error establecido, el número mínimo entrevistas que se deben realizar, para considerar válido el proceso de encuestas es 1164. Se recalca el hecho que ese número corresponde a causas justificadas de fracaso, en que se ha utilizado todos los mecanismos proporcionados para regularizar el número de entrevistas necesarias, según como se establece en el Anexo N° 5.

#### **4.3 Consideraciones de la ECSE**

Para la presente Encuesta de Calidad de Servicio se han considerado los siguientes supuestos:

- 
- a) Se utilizará la información aportada por las empresas eléctricas en el proceso STAR "Asociación Consumos Alimentador V"
  - b) Que la información aportada por la empresa eléctrica es actualizada y confiable. Es así que en el proceso mencionado en el punto anterior, se solicita que éstas declaren si los consumos son encuestables o no, si han tenido consumo los últimos tres meses y la antigüedad de éstos. En base a dicha información, esta Superintendencia descarta aquellos que no cumplen con los requerimientos, tal como se señala en un numeral posterior (5.4.2) siguiente.
-

## **Anexo Nº 5**

---

### **CRITERIOS DE REEMPLAZO**

- 5.1 Tal como se señaló anteriormente, la muestra de clientes que será remitida a la empresa concesionaria, contendrá los datos de los clientes a entrevistar (muestra inicial), como los que puede utilizar la encuestadora como reemplazo en caso de impedimento para entrevistar al cliente perteneciente a la muestra inicial.
- 5.2 En el caso que la empresa encuestadora sea vea en la necesidad de reemplazar a algún cliente de la muestra inicial, ésta podrá cambiarlo por cualquier otro, dentro de la misma comuna, que se encuentre en la muestra de reemplazo. Por lo tanto, queda a criterio de la empresa encuestadora el mecanismo de seleccionar con quien es reemplazado el cliente inicial.
- 5.3 En el proceso de información que se detalla más adelante, se solicita que la empresa encuestadora identifique cual es la causa por la cual, un cliente de la muestra inicial no es entrevistado. Entre ellas se destaca:
- a) Inmueble deshabitado
  - b) Cliente se niega contestar encuesta
  - c) Lugar inaccesible
  - d) Lugar no corresponde a un domicilio o industria
  - e) Animales peligrosos en el acceso
  - f) No se encuentra el cliente a entrevistar
- 5.4 Uno de los objetivos que debe considerar la empresa encuestadora, es siempre obtener el número de encuestas solicitados por comuna. Es por ello que como primera medida, esta Superintendencia entrega, por cada cliente a entrevistar, anexa un listado de 10 clientes de reemplazo, de modo de garantizar el éxito del trabajo de campo y de la obtención de la meta en la cantidad de entrevistas comunales.
- 5.5 Para el caso, que a pesar del uso de la lista de reemplazo de los clientes en la comuna, no se logra obtener el número de entrevistas solicitados, la empresa concesionaria, deberá solicitar a esta Superintendencia la generación de una lista complementaria de reemplazos de igual tamaño que la anterior para asegurar el cumplimiento del número de entrevistas a nivel de empresa. Será SEC, quien, oyendo a la empresa concesionaria, la que determinará, en caso de ser necesario, la(s) comuna(s) de donde se puede obtener el nuevo listado de reemplazo. La solicitud señalada anteriormente, deberá venir acompañada de la de las causas que motivan dicha solicitud.
- 5.6 Con lo anterior, se pretende asegurar que no se cumpla la condición de error en el proceso de encuesta señalado en el anexo anterior.
- 5.7 Cabe recalcar, que no se considerará ninguna encuesta, cuyo cliente entrevistado, no se encuentre en las muestras entregadas por esta Superintendencia, por lo cual, las empresas deben abstenerse de reemplazar clientes con sus propios mecanismos y no autorizado por este organismo.

## **Anexo N° 6**

---

### **PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE MUESTRAS**

Como se señaló anteriormente, el principio de selección de la muestra, será aleatoria, considerando como estratificación a la empresa concesionaria y la comuna que abastece.

#### **6.1 Selección Aleatoria de los puntos de consumos:**

- 6.1.1 La cantidad de puntos de consumo a seleccionar por cada empresa y cada comuna, viene dada en el Anexo N° 4 y en donde se señala que la muestra estará compuesta por una selección inicial y otra de reemplazo.
- 6.1.2 Por cada empresa y comuna, se procede a elaborar una lista (Lpc), con todos los puntos de consumo asociados. Esta lista se ordena alfabéticamente por la dirección y número del punto de consumo informado.

De esta lista se excluyen aquellos puntos de consumo que, según la información aportada por la propia concesionaria:

- a) No hayan presentado consumo en los últimos 3 meses,
  - b) Cuyo suministro tenga una antigüedad menor o igual a 6 meses, y
  - c) Sean informados como no encuestables.
  - d) Cuyos clientes asociados estén presentes en mas de una comuna
- 6.1.3 Una vez realizada la depuración y el ordenamiento señalado, se asigna un número correlativo "NCC" a cada punto de consumo, comenzando desde el valor uno.
  - 6.1.4 Asignado el número correlativo, se procede a seleccionar los puntos de consumo, tanto para la muestra inicial como la muestra de reemplazo. Ambas selecciones se realizan en forma conjunta. Es decir, se seleccionan ambos universos a la vez, de manera que los reemplazos seleccionados, estén en su mayoría en la misma calle o dirección que del entrevistado original, dado el ordenamiento por domicilio señalado en el punto 6.1.2.
  - 6.1.5 La forma de seleccionar ambas muestras, se explica en el punto siguiente.

#### **6.2 Procedimiento de selección de los elementos de una lista:**

- 6.2.1 Para mayor entendimiento, se utilizarán las siguientes siglas:

L: Lista fuente, ordenada por su número de correlativo, que contiene los elementos que se seleccionarán aleatoriamente.

TL: Cantidad total de elementos que contiene la lista "L". Es decir, el valor TL viene dado por la cantidad de puntos de consumo.

TML: Tamaño de la muestra que se debe extraer de la lista "L"

#### **6.2.2 Caso $TL \leq TML$**

Para este caso se seleccionan todos los elementos de la lista "L"

#### **6.2.3 Caso $TL > TML$**

Para este caso se debe proceder de la siguiente forma:

- 6.2.3.1 Se obtiene un "paso" de la siguiente forma:

$$K = \text{TL} / \text{TML}^2$$

6.2.3.2 Mediante sistemas computacionales, se obtiene un número aleatorio (NA) entre 1 y "K". El elemento de la lista asociado al correlativo que tenga el mismo valor de NA, será el primer elemento seleccionado como parte de la muestra. A dicho correlativo se le denominará "Primer Correlativo".

6.2.3.3 Los siguientes elementos a seleccionar se obtienen sumando sucesivamente en cada iteración el valor "K" al primer correlativo seleccionado.

6.2.3.4 Si al llegar al final de la lista, no se obtiene la cantidad de elementos señalados por "TML", se procederá a reiniciar la selección. Esta considerará como primer elemento, al que tenga asociado el valor correlativo NA + 1. En el caso que el elemento de la lista asociado a dicho correlativo ya se encuentre seleccionado, se continuará sumando sucesivamente el valor 1 a dicho primer correlativo, hasta encontrar uno que no se encuentre seleccionado. Al correlativo asociado a este elemento de la lista se le denominará "Segundo Correlativo".

6.2.3.5 Los siguientes elementos a seleccionar se obtienen sumando sucesivamente en cada iteración el valor "K" al segundo correlativo seleccionado.

#### **6.2.4 Excepciones a las reglas de selección de elementos de la lista:**

##### **6.2.4.1 Cuando es una lista de puntos de consumo**

Como ya se ha mencionado anteriormente, la encuesta de calidad y servicio debe realizarse a clientes (personas naturales o jurídicas) de la empresa concesionaria. También, debe considerarse que un cliente puede tener asociados varios puntos de consumo. Con el fin de evitar que un mismo cliente responda más de una encuesta, no podrá seleccionarse a los puntos de consumos asociados a un cliente que ya haya sido seleccionado a través de otro punto de consumo.

En el caso muy particular en que durante la selección de los puntos de consumos para una empresa en particular, ya no queden otros puntos de consumos disponibles para su selección, se concluirá con dicha selección, y los puntos de consumos faltantes se considerarán como parte de la pérdida de la muestra.

#### **6.3 Procedimiento de información de los elementos seleccionados**

6.3.1 La lista final puntos de consumo seleccionados, serán informados por SEC vía STAR, a través del proceso "Clientes Dx". Dichas lista, contendrá la información de los puntos de consumos seleccionados y del tipo de selección, es decir, si pertenece a la muestra inicial o la muestra de reemplazo.

6.3.2 Una vez remitida esta información por parte de SEC, la empresa concesionaria cuenta con un plazo de 7 días corridos para remitirla a la empresa encuestadora designada, complementándola con la información necesaria para que dicha empresa comience con la coordinación y el trabajo en terreno.

---

<sup>2</sup> El cuociente se aproxima al entero más cercano

## Anexo N° 7

### LISTADO DE EMPRESAS ESPECIALIZADAS Y ANTECEDENTES

REGISTRO DE EMPRESAS ESPECIALIZADAS PARA EFECTUAR ENCUESTAS DE CALIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO			
NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
ANTEL INVESTIGACIÓN DE MERCADO LTDA	Mac-iver 484 of. 73, comuna de Santiago	26391631	-
ASM INGENIERÍA LTDA	Alameda Libertador Bernanrdo O'higgins 240 of 131 comuna de Santiago	24090335	-
FEEDBACK COMUNICACIONE S S.A.	Alfredo Barros Errazuriz 1960, piso 6, providencia	24781000	-
Geomarketing, Investigación de Mercado, Asesorías y Desarrollo de Proyectos en Gestión Estratégica, Procesamiento de Datos Jorge Bravo Ibarra Empresa Individual de Responsabilidad Limitada	San Antolín 9580, comuna de La Florida	22438026	-

## Anexo N° 8

### MODIFICACIONES A METODOLOGÍA DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE SEC Y LAS EMPRESAS CONCESIONARIAS DE RESOLUCIÓN EXENTA N°2953/2014

#### 1.- Procedimiento:

El motor de base de datos definido para este procedimiento es Microsoft® SQL Server® 2008 R2 con herramientas de administración, el cual posee una versión Express, cuyo licenciamiento es libre, y se puede descargar desde la página web de Microsoft®. Este motor de base de datos, permite desasociar una base mediante procedimientos simples, para poder asociarla en otro equipo y traficar información, que es precisamente lo que le asigna el carácter de "base de datos móvil".

Esta Superintendencia remitirá a la empresa concesionaria una base de datos (Archivo Binario) vacía (sin datos), pero con la estructura ya incorporada. Esto es, los archivos de datos y de metadatos, que ya contienen las referencias básicas y de tipos, junto con las relaciones entre las tablas del modelo, que permiten mantener la coherencia de la información. Esta base de datos se compone de 2 archivos: la base de datos propiamente tal, y el archivo de registro de eventos, (de extensión .mdf y .ldf, respectivamente), **los cuales se publicarán en el portal de Internet de la Superintendencia** a más tardar el quinto día hábil posterior a la fecha de la presente resolución, comprimidos en formato ZIP. Adicionalmente, se incorporarán los archivos de validación de formato, necesarios para la correcta ejecución de los procedimientos almacenados, incorporados a cada tabla.

Esta base de datos se ha creado de acuerdo a la estructura y reglas del proceso "**Encuesta Calidad de Servicio**", e incluye en su modelamiento algunas restricciones de valores para algunos de sus atributos. Lo anterior implica que al ingresar información a las distintas tablas que componen el modelo, la información podría ser rechazada debido al no cumplimiento de las reglas mencionadas.

La empresa deberá llenar las tablas con los datos solicitados en el proceso respectivo y, cuando corresponda, deberá enviar los archivos de datos con la información completa.

#### 2.- Consideraciones:

Adicionalmente, en el proceso de carga, se deberán tomar en consideración los siguientes puntos:

- La Superintendencia ejecutará un proceso de validación de la **estructura** de la base de datos enviada por la Empresa, para verificar que sea consistente respecto de lo que se adjuntó previo al proceso de carga.
- La base de datos enviada por la Empresa deberá respetar el nombre de la base de datos enviada por la Superintendencia. Esto, para los dos archivos que componen la base de datos móvil.

No obstante, para la correcta clasificación y agrupación de los datos adjuntos en el proceso, el archivo ZIP que se adjunte en STAR, que se utilice para enviar los datos finales, deberá nombrarse de la siguiente manera:

**ENCUESTA\_MMAAAACCC.zip**

En que:

**MMAAAA:** Periodo STAR que se está informando.

**MM:** Número de mes.

**AAAA:** Año.

**CCC:** Código de empresa asignado por SEC.

## Anexo Nº 9

---

### DETALLE DE LA INFORMACIÓN QUE SE DEBE APORTAR

Como se señaló anteriormente, el proceso de información que da cuenta de los resultados de las encuestas realizadas, está dividido en dos partes, a saber: Información Estructurada e Información No Estructurada.

#### a) Información Estructurada

En las tablas descritas a continuación, las empresas encuestadoras deberán informar con el formato establecido, los resultados de las encuestas dispuestas para estos efectos.

#### **Tabla CLIENTE\_REEMPLAZO**

##### **Descripción de tabla CLIENTE\_REEMPLAZO**

Nombre	CLIENTE_REEMPLAZO
Descripción	En esta tabla se deben registrar los identificadores de aquellos clientes que fueron sustituidos

##### **Definición de la tabla CLIENTE\_REEMPLAZO**

Nombre	Descripción	Tipo De Dato	OB	PK	FK
EMPRESA_ID	Identificador dado por SEC a la concesionaria	NUMÉRICO(3)	X	X	X
CLIENTE_ID	Identificador dado por las empresa al cliente	TEXTO(30)	X	X	X
PUNTO_CONSUMO_ID	Identificador del punto de consumo informado. Este identificador debe ser el mismo informado en el proceso de información Clientes Dx.	NUMÉRICO(30)	X	X	X
PERIODO_STAR	Periodo en que se remite la información en el formato MMAAAA	TEXTO(6)	X	X	X
CLIENTE_REEMPLAZO_ID	Identificador dado por las empresa al cliente	TEXTO(30)	X	X	
MOTIVO_REEPLAZO_ID	Motivo porque no se logro la visita, de acuerdo a la tabla tipo "MOTIVO_REEMPLAZO"	NUMÉRICO(3)			X

##### **Referencias utilizadas en la tabla CLIENTE\_REEMPLAZO**

Tabla De Origen	Campos Dependientes
MOTIVO_REEMPLAZO	MOTIVO_REEPLAZO_ID
MUESTRA_CLIENTES	CLIENTE_ID; EMPRESA_ID; PUNTO_CONSUMO_ID; PERIODO_STAR

## **Tabla ENCUESTADORA\_CONCESIONARIA**

### **Descripción de tabla ENCUESTADORA\_CONCESIONARIA**

Nombre	ENCUESTADORA_CONCESIONARIA
Descripción	En esta tabla se debe ingresar la empresa que realizó la encuesta a los clientes de la concesionaria.

### **Definición de la tabla ENCUESTADORA\_CONCESIONARIA**

Nombre	Descripción	Tipo De Dato	OB	PK	FK
EMPRESA_ID	Identificador SEC de la concesionaria	NUMÉRICO(3)	X	X	X
ENCUESTADORA_ID	Identificador de la empresa encuestadora	NUMÉRICO(20)	X	X	X
ENCUESTA_ID	Identificador de la versión de encuesta, de acuerdo a la tabla tipo "ENCUESTA_ECSE"	NUMÉRICO(3)	X	X	X
PERIODO_STAR	Periodo en que se remite la información en el formato MMAAAA	TEXTO(6)	X	X	

### **Referencias utilizadas en la tabla ENCUESTADORA\_CONCESIONARIA**

Tabla De Origen	Campos Dependientes
EMPRESA	EMPRESA_ID
ENCUESTA_ECSE	ENCUESTA_ID
ENCUESTADORA	ENCUESTADORA_ID

## **Tabla FOLIO**

### **Descripción de tabla FOLIO**

Nombre	FOLIO
Descripción	En esta tabla se deben ingresar los datos de la encuesta realizada.

### **Definición de la tabla FOLIO**

Nombre	Descripción	Tipo De Dato	O B	P K	F K
EMPRESA_ID	Identificador SEC de la concesionaria	NUMÉRICO(3)	X	X	X
ENCUESTADORA_ID	Identificador de la empresa encuestadora	NUMÉRICO(3)	X	X	
ENCUESTA_ID	Identificador de la versión de encuesta, de acuerdo a la tabla tipo "ENCUESTA_ECSE"	NUMÉRICO(3)	X	X	
FOLIO_ID	Identificador único del Folio	NUMÉRICO(10)	X	X	
PERIODO_STAR	Periodo en que se remite la información en el formato MMAAAA	TEXTO(6)	X	X	X
PUNTO_CONSUMO_ID	Identificador del punto de consumo informado. Este identificador debe ser el mismo informado en el proceso de información Clientes Dx.	NUMÉRICO(30)			X

CLIENTE_ID	Identificador dado por las empresas al cliente	TEXTO(30)		X
TIPO_CONSUMO_OBSERVA DO_ID	Tipo de consumo del punto de suministro, de acuerdo a la tabla tipo "TIPO_CONSUMO_OBSERV ADO_ID"	NUMÉRICO (3)		X
TIPO_VIVIENDA_ID	Tipo de vivienda/Instalación del cliente, de acuerdo a la tabla tipo "TIPO_VIVIENDA"	NUMÉRICO (3)	X	
SEXO	Sexo de la persona encuestada, de acuerdo a la tabla tipo "SEXO"	NUMÉRICO (1)		X
OTRO_TIPO_CONSUMO	En este campo se especifica el tipo de consumo, en caso de que en el campo "TIPO_CONSUMO_OBSERV ADO_ID", se anote un valor 10 ("ÓTROS")	TEXTO(60)		
FECHA_REALIZACION	Fecha-Hora en la cual se realizó la encuesta, en formato dd/mm/yyyy hh:mm	FECHA		
FECHA_DIGITACION	Fecha-Hora de digitación de la encuesta, en formato dd/mm/yyyy hh:mm	FECHA		
EMPADRONAMIENTO	Indica mediante un 1 o 0 si fue empadronado el punto de consumo	NUMÉRICO (1)		
FECHA_EMPADRONAMIENT O	Fecha en la que fue empadronado el domicilio, en el formato dd/mm/aaaa (Opcional, sólo si la empresa encuestadora voluntariamente realizó este paso)	FECHA		
EDAD	Edad exacta del encuestado. En caso de no informar la edad completar con 00.	NUMÉRICO (3)		
PROPIEDAD_MERCADO_ELECTRICO	¿Usted o alguien vive en esta propiedad, trabaja en alguna empresa relacionada con investigación de mercado o empresa eléctrica?	NUMÉRICO (1)		
ANTIGUEDAD_DIRECCION	1 Investigación de Mercados. 2 Empresas Eléctricas. 3 No ¿Hace cuantos tiempo vive usted en esta casa o departamento?  1 Menos de 6 meses 2 Más de 6 meses	NUMÉRICO (1)		
SUMINISTRADORA_ELECTRI CA	¿Usted sabe cómo se llama la empresa que le suministra electricidad?  1 Si 2 No	NUMÉRICO (1)		
NOMBRE_SUMINISTRADOR	De acuerdo a la pregunta	TEXTO(100)		

A	anterior, ingresar el nombre de la empresa suministradora de eléctrica proporcionada por el encuestado.	)			
---	---	---	--	--	--

#### Referencias utilizadas en la tabla FOLIO

Tabla De Origen	Campos Dependientes
MUESTRA_CLIENTES	CLIENTE_ID; EMPRESA_ID;
TIPO_CONSUMO_OBSERVADO	PUNTO_CONSUMO_ID; PERIODO_STAR
TIPO_VIVIENDA	TIPO_CONSUMO_OBSERVADO_ID
SEXO	TIPO_VIVIENDA_ID
	SEXO

#### Tabla MUESTRA\_CLIENTES

##### Descripción de tabla MUESTRA\_CLIENTES

Nombre	MUESTRA_CLIENTES
Descripción	Tabla que contiene la muestra de los clientes que serán encuestados.

##### Definición de la tabla MUESTRA\_CLIENTES

Nombre	Descripción	Tipo De Dato	O B	P K	F K
EMPRESA_ID	Identificador dado por SEC a la concesionaria	NUMÉRICO(3)	X	X	X
CLIENTE_ID	Identificador dado por las empresas al cliente	TEXTO(30)	X	X	
PUNTO_CONSUMO_ID	Identificador del punto de consumo informado. Este identificador debe ser el mismo informado en el proceso de información Clientes Dx.	NUMÉRICO(30)	X	X	
PERIODO_STAR	Periodo en que se remite la información en el formato MMAAAA	TEXTO(6)	X	X	
ENCUESTADORA_ID	Identificador de la empresa encuestadora	NUMÉRICO(20)			X
TIPO_RURALIDAD_ID	Tipo de ruralidad del cliente, de acuerdo a la tabla tipo "TIPO_RURALIDAD"	NUMÉRICO(3)			X
TIPO_TARIFA_ID	Tipo tarifa del cliente, de acuerdo a la tabla tipo "TIPO_TARIFA"	NUMÉRICO(3)			X
COMUNA_ID	Identificador de la comuna, de acuerdo a la tabla tipo "REGION_COMUNA_PROVINCIA"	NUMÉRICO(6)			X
TIPO_CONSUMO_ID	Identificador del tipo de consumo asociado al punto de consumo	NUMÉRICO(3)			
OTRO_CONSUMO	En este campo se especifica el tipo de consumo informado en el proceso "Asociación Consumos Alimentador"	TEXTO(30)			
NUMERO_MEDIDOR	Identificador asignado por la empresa, al medidor asociado al punto de consumo	NUMÉRICO(10)			
NOMBRE_CLIENTE	Nombre o razón social del cliente	TEXTO(250)	X		

DIRECCION	Dirección del punto de consumo	TEXTO(250)	X		
NUMERO	Numero de la dirección del punto de consumo	TEXTO(15)			
DEPTO	Numero del departamento de la dirección del punto de consumo	TEXTO(10)			
FUENTE	Mediante un 1 o 0 indica si el cliente proviene de la lista entregada por SEC o es un cliente utilizado de reemplazo	NUMÉRICO(1)			

#### Referencias utilizadas en la tabla MUESTRA\_CLIENTES

Tabla De Origen	Campos Dependientes
EMPRESA	EMPRESA_ID
ENCUESTADORA	ENCUESTADORA_ID
TIPO_RURALIDAD	TIPO_RURALIDAD_ID
TIPO_TARIFA	TIPO_TARIFA_ID
REGION_COMUNA_PROVINCIA	COMUNA_ID

#### Tabla PREGUNTA\_RESPUESTA

##### Descripción de tabla PREGUNTA\_RESPUESTA

Nombre	PREGUNTA_RESPUESTA
Descripción	En esta tabla se registran todas las preguntas realizadas al encuestado, de acuerdo a la preguntas de la Tabla Pregunta.

##### Definición de la tabla PREGUNTA\_RESPUESTA

Nombre	Descripción	Tipo De Dato	OB	PK	FK
ENCUESTADORA_ID	Identificador de la empresa encuestadora	NUMÉRICO(3)	X	X	X
EMPRESA_ID	Identificador SEC de la concesionaria	NUMÉRICO(3)	X	X	X
ENCUESTA_ID	Identificador de la versión de encuesta, de acuerdo a la tabla tipo "ENCUESTA_ECSE"	NUMÉRICO(3)	X	X	X
FOLIO_ID	Identificador único del Folio	NUMÉRICO(10)	X	X	X
PERIODO_STAR	Periodo en que se remite la información en el formato MMAAAA	TEXTO(6)	X	X	X
PREGUNTA_ID	Identificador de la pregunta realizada, de acuerdo a la tabla tipo "PREGUNTA"	TEXTO(6)	X	X	X
RESPUESTA	Respuesta de la pregunta. 1 a 5 de acuerdo al nivel de satisfacción. de Muy Insatisfecho a muy satisfecho. 9 en el caso de no saber o no responder.	NUMÉRICO(2)	X		
OBSERVACION	En el caso que la respuesta requiera de una observación o comentario. Se deberá llenar este campo.	TEXTO(250)			

**Referencias utilizadas en la tabla PREGUNTA\_RESPUESTA**

Tabla De Origen	Campos Dependientes
FOLIO	ENCUESTADORA_ID; EMPRESA_ID;
PREGUNTA	ENCUESTA_ID; FOLIO_ID; PERIODO_STAR PREGUNTA_ID

**Detalle de contenido Tablas tipo del proceso de Información.**

**Tabla Empresa**

EMPRESA_ID	SIGLA
1	EMELARI
2	ELIQLSA
3	ELECDA
4	EMELAT
6	CHILQUINTA
7	CONAFE
8	EMELCA
9	LITORAL
10	CHILECTRA
12	EEC
13	TIL TIL
14	EEPA
15	LUZANDES
18	CGED
20	COOPERSOL
21	COOPELAN
22	FRONTEL
23	SAESA
24	EDELAYSEN
25	EDELMAG
26	CODINER
28	EDECSEA
29	CEC
31	LUZLINARES
32	LUZPARRAL
33	COPELEC
34	COELCHA
35	SOCOEPA
36	COOPREL
39	LUZOSORNO
40	CRELL
43	SASIPA

**Tabla Encuestadora**

ENCUESTADORA_ID	NOMBRE
401	ANTEL Investigaciones de Mercado Ltda.
404	FEEDBACK S.A.
405	ASM Ingeniería Limitada
223122	GEOCRM

**Tabla Encuesta ECSE**

ENCUESTA_ID	NOMBRE	ANHO
1	Encuesta Ecse	2015
2	Encuesta Ecse	2016
3	Encuesta Ecse	2017
4	Encuesta Ecse	2018
5	Encuesta Ecse	2019
6	Encuesta Ecse	2020
7	Encuesta Ecse	2021
8	Encuesta Ecse	2022
9	Encuesta Ecse	2023

**Tabla Sexo**

SEXO	DESCRIPCION
1	HOMBRE
2	MUJER

**Tabla Tipo Consumo Observado**

TIPO_CONSUMO_OBSERVADO_ID	DESCRIPCION
1	Residencial
2	Comercial
3	Industrial
4	Agrícola
5	Fiscal
6	Municipal
7	Ffcc.
8	Utilidad publica
9	Residencial con negocio
10	Otro

**Tabla Tipo Vivienda**

<b>TIPO_VIVIENDA_ID</b>	<b>DESCRIPCION</b>
1	Casa
2	Departamento
3	Cite
4	Media Agua
5	Fabrica
6	Comercio
7	Predio
8	Oficina
9	Otro

**Tabla Tipo Ruralidad**

<b>TIPO_RURALIDAD_ID</b>	<b>DESCRIPCION</b>
1	Urbano
2	Rural Tipo 1
3	Rural Tipo 2

**Tabla Tipo Tarifa**

<b>TIPO_TARIFA_ID</b>	<b>DESCRIPCION</b>
1	BT1A
2	BT1B
4	BT2
5	BT3
6	BT4.1
7	BT4.2
8	BT4.3
9	AT2
10	AT3
11	AT4.1
12	AT4.2
13	AT4.3
14	TFR
15	OTRAS

**Tabla Motivo Reemplazo**

<b>MOTIVO_REEPLAZO_ID</b>	<b>DESCRIPCION</b>
1	Ausente
2	Ocupado
3	No hay nadie
4	Rechazo
5	Dirección no existe

**6 | Otro**

## Tabla Tipo Dimensión

TIPO_DIMENSION_ID	DESCRIPCION
1	Presentación
2	Filtros
3	Pregunta Inicial
4	Calidad de Servicio Eléctrico
5	Canales de Contacto y Visita Técnica
6	Boleta o factura
7	Recaudación
8	Corte por deuda vencida
9	Medidor y lecturas de consumos
10	Satisfacción global final
11	Valor
12	Imagen
13	Seguridad
14	Cliente habilitado
15	Confianza
16	Quejas y problemas
17	Módulo SEC

## Tabla Región comuna provincia

REGIÓN_ID	NOMBRE_REGIÓN	COMUNA_ID	NOMBRE_COMUNA	PROVINCIA_ID	NOMBRE_PROVINCIA
1	Región de Tarapacá	1101	Iquique	11	Iquique
1	Región de Tarapacá	1107	Alto Hospicio	11	Iquique
1	Región de Tarapacá	1401	Pozo Almonte	14	Tamarugal
1	Región de Tarapacá	1402	Camiña	14	Tamarugal
1	Región de Tarapacá	1403	Colchane	14	Tamarugal
1	Región de Tarapacá	1404	Huara	14	Tamarugal
1	Región de Tarapacá	1405	Pica	14	Tamarugal
2	Región de Antofagasta	2101	Antofagasta	21	Antofagasta
2	Región de Antofagasta	2102	Mejillones	21	Antofagasta
2	Región de Antofagasta	2103	Sierra Gorda	21	Antofagasta
2	Región de Antofagasta	2104	Taltal	21	Antofagasta
2	Región de Antofagasta	2201	Calama	22	El Loa
2	Región de Antofagasta	2202	Ollague	22	El Loa
2	Región de Antofagasta	2203	San Pedro de Atacama	22	El Loa
2	Región de Antofagasta	2301	Tocopilla	23	Tocopilla
2	Región de Antofagasta	2302	Maria Elena	23	Tocopilla
3	Región de Atacama	3101	Copiapó	31	Copiapó
3	Región de Atacama	3102	Caldera	31	Copiapó
3	Región de Atacama	3103	Tierra Amarilla	31	Copiapó

3	Región de Atacama	3201	Chañaral	32	Chañaral
3	Región de Atacama	3202	Diego de Almagro	32	Chañaral
3	Región de Atacama	3301	Vallenar	33	Huasco
3	Región de Atacama	3302	Alto del Carmen	33	Huasco
3	Región de Atacama	3303	Freirina	33	Huasco
3	Región de Atacama	3304	Huasco	33	Huasco
4	Región de Coquimbo	4101	La Serena	41	Elqui
4	Región de Coquimbo	4102	Coquimbo	41	Elqui
4	Región de Coquimbo	4103	Andacollo	41	Elqui
4	Región de Coquimbo	4104	La Higuera	41	Elqui
4	Región de Coquimbo	4105	Paiguano	41	Elqui
4	Región de Coquimbo	4106	Vicuña	41	Elqui
4	Región de Coquimbo	4201	Illapel	42	Choapa
4	Región de Coquimbo	4202	Canela	42	Choapa
4	Región de Coquimbo	4203	Los Vilos	42	Choapa
4	Región de Coquimbo	4204	Salamanca	42	Choapa
4	Región de Coquimbo	4301	Ovalle	43	Limari
4	Región de Coquimbo	4302	Combarbala	43	Limari
4	Región de Coquimbo	4303	Monte Patria	43	Limari
4	Región de Coquimbo	4304	Punitagui	43	Limari
4	Región de Coquimbo	4305	Rio Hurtado	43	Limari
5	Región de Valparaíso	5101	Valparaíso	51	Valparaíso
5	Región de Valparaíso	5102	Casablanca	51	Valparaíso
5	Región de Valparaíso	5103	Concon	51	Valparaíso
5	Región de Valparaíso	5104	Juan Fernandez	51	Valparaíso
5	Región de Valparaíso	5105	Puchuncavi	51	Valparaíso
5	Región de Valparaíso	5107	Quintero	51	Valparaíso
5	Región de Valparaíso	5109	Viña del Mar	51	Valparaíso
5	Región de Valparaíso	5201	Isla de Pascua	52	Isla de Pascua
5	Región de Valparaíso	5301	Los Andes	53	Los Andes
5	Región de Valparaíso	5302	Calle Larga	53	Los Andes
5	Región de Valparaíso	5303	Rinconada	53	Los Andes
5	Región de Valparaíso	5304	San Esteban	53	Los Andes
5	Región de Valparaíso	5401	La Ligua	54	Petorca
5	Región de Valparaíso	5402	Cabildo	54	Petorca
5	Región de Valparaíso	5403	Papudo	54	Petorca
5	Región de Valparaíso	5404	Petorca	54	Petorca
5	Región de Valparaíso	5405	Zapallar	54	Petorca
5	Región de Valparaíso	5501	Quillota	55	Quillota
5	Región de Valparaíso	5502	Calera	55	Quillota
5	Región de Valparaíso	5503	Hijuelas	55	Quillota
5	Región de Valparaíso	5504	La Cruz	55	Quillota
5	Región de Valparaíso	5506	Nogales	55	Quillota
5	Región de Valparaíso	5601	San Antonio	56	San Antonio
5	Región de Valparaíso	5602	Algarrobo	56	San Antonio
5	Región de Valparaíso	5603	Cartagena	56	San Antonio

5	Región de Valparaíso	5604	El Quisco	56	San Antonio
5	Región de Valparaíso	5605	El Tabo	56	San Antonio
5	Región de Valparaíso	5606	Santo Domingo	56	San Antonio
					San Felipe de Aconcagua
5	Región de Valparaíso	5701	San Felipe	57	San Felipe de Aconcagua
					San Felipe de Aconcagua
5	Región de Valparaíso	5702	Catemu	57	San Felipe de Aconcagua
					San Felipe de Aconcagua
5	Región de Valparaíso	5703	Llaillay	57	San Felipe de Aconcagua
					San Felipe de Aconcagua
5	Región de Valparaíso	5704	Panquehue	57	Aconcagua
					San Felipe de Aconcagua
5	Región de Valparaíso	5705	Putaendo	57	Aconcagua
					San Felipe de Aconcagua
5	Región de Valparaíso	5706	Santa María	57	Aconcagua
5	Región de Valparaíso	5801	Quilpue	58	Marga Marga
5	Región de Valparaíso	5802	Limache	58	Marga Marga
5	Región de Valparaíso	5803	Olmue	58	Marga Marga
5	Región de Valparaíso	5804	Villa Alemana	58	Marga Marga
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6101	Rancagua	61	Cachapoal
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6102	Codegua	61	Cachapoal
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6103	Coinco	61	Cachapoal
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6104	Coltauco	61	Cachapoal
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6105	Donihue	61	Cachapoal
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6106	Graneros	61	Cachapoal
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6107	Las Cabras	61	Cachapoal
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6108	Machali	61	Cachapoal
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6109	Malloa	61	Cachapoal
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6110	Mostazal	61	Cachapoal
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6111	Olivar	61	Cachapoal
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6112	Peumo	61	Cachapoal
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6113	Pichidegua	61	Cachapoal
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6114	Quinta de Tilcoco	61	Cachapoal
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6115	Rengo	61	Cachapoal
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6116	Requinoa	61	Cachapoal
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6117	San Vicente	61	Cachapoal
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6201	Pichilemu	62	Cardenal Caro
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6202	La Estrella	62	Cardenal

	Bernardo O'Higgins				Caro
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6203	Litueche	62	Cardenal Caro
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6204	Marchihue	62	Cardenal Caro
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6205	Navidad	62	Cardenal Caro
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6206	Paredones	62	Cardenal Caro
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6301	San Fernando	63	Colchagua
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6302	Chepica	63	Colchagua
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6303	Chimbarongo	63	Colchagua
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6304	Lolol	63	Colchagua
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6305	Nancagua	63	Colchagua
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6306	Palmilla	63	Colchagua
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6307	Peralillo	63	Colchagua
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6308	Placilla	63	Colchagua
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6309	Pumanque	63	Colchagua
6	Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	6310	Santa Cruz	63	Colchagua
7	Región del Maule	7101	Talca	71	Talca
7	Región del Maule	7102	Constitución	71	Talca
7	Región del Maule	7103	Curepto	71	Talca
7	Región del Maule	7104	Empedrado	71	Talca
7	Región del Maule	7105	Maule	71	Talca
7	Región del Maule	7106	Pelarco	71	Talca
7	Región del Maule	7107	Pencahue	71	Talca
7	Región del Maule	7108	Rio Claro	71	Talca
7	Región del Maule	7109	San Clemente	71	Talca
7	Región del Maule	7110	San Rafael	71	Talca
7	Región del Maule	7201	Cauquenes	72	Cauquenes
7	Región del Maule	7202	Chanco	72	Cauquenes
7	Región del Maule	7203	Pelluhue	72	Cauquenes
7	Región del Maule	7301	Curicó	73	Curicó
7	Región del Maule	7302	Hualañe	73	Curicó
7	Región del Maule	7303	Licantén	73	Curicó
7	Región del Maule	7304	Molina	73	Curicó
7	Región del Maule	7305	Rauco	73	Curicó
7	Región del Maule	7306	Romeral	73	Curicó
7	Región del Maule	7307	Sagrada Familia	73	Curicó
7	Región del Maule	7308	Teno	73	Curicó
7	Región del Maule	7309	Vichuquen	73	Curicó
7	Región del Maule	7401	Linares	74	Linares

7	Región del Maule	7402	Colbun	74	Linares
7	Región del Maule	7403	Longavi	74	Linares
7	Región del Maule	7404	Parral	74	Linares
7	Región del Maule	7405	Retiro	74	Linares
7	Región del Maule	7406	San Javier	74	Linares
7	Región del Maule	7407	Villa Alegre	74	Linares
7	Región del Maule	7408	Yeras Buenas	74	Linares
8	Región del Biobío	8101	Concepción	81	Concepción
8	Región del Biobío	8102	Coronel	81	Concepción
8	Región del Biobío	8103	Chiguayante	81	Concepción
8	Región del Biobío	8104	Florida	81	Concepción
8	Región del Biobío	8105	Hualqui	81	Concepción
8	Región del Biobío	8106	Lota	81	Concepción
8	Región del Biobío	8107	Penco	81	Concepción
8	Región del Biobío	8108	San Pedro de la Paz	81	Concepción
8	Región del Biobío	8109	Santa Juana	81	Concepción
8	Región del Biobío	8110	Talcahuano	81	Concepción
8	Región del Biobío	8111	Tome	81	Concepción
8	Región del Biobío	8112	Hualpen	81	Concepción
8	Región del Biobío	8201	Lebu	82	Arauco
8	Región del Biobío	8202	Arauco	82	Arauco
8	Región del Biobío	8203	Cañete	82	Arauco
8	Región del Biobío	8204	Contulmo	82	Arauco
8	Región del Biobío	8205	Curanilahue	82	Arauco
8	Región del Biobío	8206	Los Álamos	82	Arauco
8	Región del Biobío	8207	Tirua	82	Arauco
8	Región del Biobío	8301	Los Ángeles	83	Biobío
8	Región del Biobío	8302	Antuco	83	Biobío
8	Región del Biobío	8303	Cabrero	83	Biobío
8	Región del Biobío	8304	Laja	83	Biobío
8	Región del Biobío	8305	Mulchen	83	Biobío
8	Región del Biobío	8306	Nacimiento	83	Biobío
8	Región del Biobío	8307	Negrrete	83	Biobío
8	Región del Biobío	8308	Quilaco	83	Biobío
8	Región del Biobío	8309	Quilleco	83	Biobío
8	Región del Biobío	8310	San Rosendo	83	Biobío
8	Región del Biobío	8311	Santa Barbara	83	Biobío
8	Región del Biobío	8312	Tucapel	83	Biobío
8	Región del Biobío	8313	Yumbel	83	Biobío
8	Región del Biobío	8314	Alto Biobío	83	Biobío
8	Región del Biobío	8401	Chillan	84	Ñuble
8	Región del Biobío	8402	Bulnes	84	Ñuble
8	Región del Biobío	8403	Cobquecura	84	Ñuble
8	Región del Biobío	8404	Colemu	84	Ñuble
8	Región del Biobío	8405	Coihueco	84	Ñuble
8	Región del Biobío	8406	Chillan Viejo	84	Ñuble
8	Región del Biobío	8407	El Carmen	84	Ñuble

8	Región del Biobío	8408	Ninhue	84	Ñuble
8	Región del Biobío	8409	Ñiquen	84	Ñuble
8	Región del Biobío	8410	Pemuco	84	Ñuble
8	Región del Biobío	8411	Pinto	84	Ñuble
8	Región del Biobío	8412	Portezuelo	84	Ñuble
8	Región del Biobío	8413	Quillon	84	Ñuble
8	Región del Biobío	8414	Quirihue	84	Ñuble
8	Región del Biobío	8415	Ranquil	84	Ñuble
8	Región del Biobío	8416	San Carlos	84	Ñuble
8	Región del Biobío	8417	San Fabian	84	Ñuble
8	Región del Biobío	8418	San Ignacio	84	Ñuble
8	Región del Biobío	8419	San Nicolás	84	Ñuble
8	Región del Biobío	8420	Treguaco	84	Ñuble
8	Región del Biobío	8421	Yungay	84	Ñuble
9	Región de La Araucanía	9101	Temuco	91	Cautín
9	Región de La Araucanía	9102	Carahue	91	Cautín
9	Región de La Araucanía	9103	Cunco	91	Cautín
9	Región de La Araucanía	9104	Curarrehue	91	Cautín
9	Región de La Araucanía	9105	Freire	91	Cautín
9	Región de La Araucanía	9106	Galvarino	91	Cautín
9	Región de La Araucanía	9107	Gorbea	91	Cautín
9	Región de La Araucanía	9108	Lautaro	91	Cautín
9	Región de La Araucanía	9109	Loncoche	91	Cautín
9	Región de La Araucanía	9110	Melipeuco	91	Cautín
9	Región de La Araucanía	9111	Nueva Imperial	91	Cautín
9	Región de La Araucanía	9112	Padre Las Casas	91	Cautín
9	Región de La Araucanía	9113	Perquenco	91	Cautín
9	Región de La Araucanía	9114	Pitrufquen	91	Cautín
9	Región de La Araucanía	9115	Pucon	91	Cautín
9	Región de La Araucanía	9116	Saavedra	91	Cautín
9	Región de La Araucanía	9117	Teodoro Schmidt	91	Cautín
9	Región de La Araucanía	9118	Tolten	91	Cautín
9	Región de La Araucanía	9119	Vilcun	91	Cautín
9	Región de La Araucanía	9120	Villarrica	91	Cautín
9	Región de La Araucanía	9121	Cholchol	91	Cautín
9	Región de La Araucanía	9201	Angol	92	Malleco
9	Región de La Araucanía	9202	Collipulli	92	Malleco
9	Región de La Araucanía	9203	CuraCautín	92	Malleco
9	Región de La Araucanía	9204	Ercilla	92	Malleco
9	Región de La Araucanía	9205	Lonquimay	92	Malleco
9	Región de La Araucanía	9206	Los Sauces	92	Malleco
9	Región de La Araucanía	9207	Lumaco	92	Malleco
9	Región de La Araucanía	9208	Puren	92	Malleco
9	Región de La Araucanía	9209	Renaico	92	Malleco
9	Región de La Araucanía	9210	Traiguen	92	Malleco
9	Región de La Araucanía	9211	Victoria	92	Malleco

10	Región de Los Lagos	10101	Puerto Montt	101	Llanquihue
10	Región de Los Lagos	10102	Calbuco	101	Llanquihue
10	Región de Los Lagos	10103	Cochamo	101	Llanquihue
10	Región de Los Lagos	10104	Fresia	101	Llanquihue
10	Región de Los Lagos	10105	Frutillar	101	Llanquihue
10	Región de Los Lagos	10106	Los Muermos	101	Llanquihue
10	Región de Los Lagos	10107	Llanquihue	101	Llanquihue
10	Región de Los Lagos	10108	Maullin	101	Llanquihue
10	Región de Los Lagos	10109	Puerto Varas	101	Llanquihue
10	Región de Los Lagos	10201	Castro	102	Chiloé
10	Región de Los Lagos	10202	Ancud	102	Chiloé
10	Región de Los Lagos	10203	Chonchi	102	Chiloé
10	Región de Los Lagos	10204	Curaco de Velez	102	Chiloé
10	Región de Los Lagos	10205	Dalcahue	102	Chiloé
10	Región de Los Lagos	10206	Puqueldon	102	Chiloé
10	Región de Los Lagos	10207	Queilen	102	Chiloé
10	Región de Los Lagos	10208	Quellon	102	Chiloé
10	Región de Los Lagos	10209	Quemchi	102	Chiloé
10	Región de Los Lagos	10210	Quinchao	102	Chiloé
10	Región de Los Lagos	10301	Osorno	103	Osorno
10	Región de Los Lagos	10302	Puerto Octay	103	Osorno
10	Región de Los Lagos	10303	Purranque	103	Osorno
10	Región de Los Lagos	10304	Puyehue	103	Osorno
10	Región de Los Lagos	10305	Rio Negro	103	Osorno
			San Juan de la Costa		
10	Región de Los Lagos	10306	Costa	103	Osorno
10	Región de Los Lagos	10307	San Pablo	103	Osorno
10	Región de Los Lagos	10401	Chaiten	104	Palena
10	Región de Los Lagos	10402	Futaleufu	104	Palena
10	Región de Los Lagos	10403	Hualaihue	104	Palena
10	Región de Los Lagos	10404	Palena	104	Palena
11	Región de Aisén del Gral. Carlos Ibañez del Campo	11101	Coihaique	111	Coihaique
11	Región de Aisén del Gral. Carlos Ibañez del Campo	11102	Lago Verde	111	Coihaique
11	Región de Aisén del Gral. Carlos Ibañez del Campo	11201	Aisén	112	Aisén
11	Región de Aisén del Gral. Carlos Ibañez del Campo	11202	Cisnes	112	Aisén
11	Región de Aisén del Gral. Carlos Ibañez del Campo	11203	Guaitecas	112	Aisén
11	Región de Aisén del Gral. Carlos Ibañez del Campo	11301	Cochrane	113	Capitán Prat
11	Región de Aisén del Gral. Carlos Ibañez del Campo	11302	Ohigginis	113	Capitán Prat
11	Región de Aisén del Gral. Carlos Ibañez del Campo	11303	Tortel	113	Capitán Prat
11	Región de Aisén del Gral. Carlos Ibañez del Campo	11401	Chile Chico	114	General Carrera
11	Región de Aisén del Gral. Carlos Ibañez del Campo	11402	Rio Ibañez	114	General Carrera

12	Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	12101	Punta Arenas	121	Magallanes
12	Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	12102	Laguna Blanca	121	Magallanes
12	Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	12103	Rio Verde	121	Magallanes
12	Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	12104	San Gregorio	121	Magallanes
12	Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	12201	Cabo de Hornos(ex-Navarino)	122	Antártica Chilena
12	Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	12202	Antártica	122	Antártica Chilena
12	Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	12301	Porvenir	123	Tierra del Fuego
12	Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	12302	Primavera	123	Tierra del Fuego
12	Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	12303	Timaukel	123	Tierra del Fuego
12	Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	12401	Natales	124	Ultima Esperanza
12	Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	12402	Torres del Paine	124	Ultima Esperanza
13	Región Metropolitana de Santiago	13101	Santiago	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13102	Cerrillos	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13103	Cerro Navia	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13104	Conchalí	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13105	El Bosque	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13106	Estación Central	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13107	Huechuraba	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13108	Independencia	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13109	La Cisterna	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13110	La Florida	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13111	La Granja	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13112	La Pintana	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13113	La Reina	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13114	Las Condes	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13115	Lo Barnechea	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13116	Lo Espejo	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13117	Lo Prado	131	Santiago
13	Región Metropolitana de	13118	Macul	131	Santiago

	Santiago				
13	Región Metropolitana de Santiago	13119	Maipú	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13120	Ñuñoa	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13121	Pedro Aguirre Cerda	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13122	Peñalolén	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13123	Providencia	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13124	Pudahuel	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13125	Quilicura	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13126	Quinta Normal	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13127	Recoleta	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13128	Renca	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13129	San Joaquín	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13130	San Miguel	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13131	San Ramón	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13132	Vitacura	131	Santiago
13	Región Metropolitana de Santiago	13201	Puente Alto	132	Cordillera
13	Región Metropolitana de Santiago	13202	Pirqué	132	Cordillera
13	Región Metropolitana de Santiago	13203	San Jose de Maipo	132	Cordillera
13	Región Metropolitana de Santiago	13301	Colina	133	Chacabuco
13	Región Metropolitana de Santiago	13302	Lampa	133	Chacabuco
13	Región Metropolitana de Santiago	13303	Tiltil	133	Chacabuco
13	Región Metropolitana de Santiago	13401	San Bernardo	134	Maipo
13	Región Metropolitana de Santiago	13402	Buin	134	Maipo
13	Región Metropolitana de Santiago	13403	Calera de Tango	134	Maipo
13	Región Metropolitana de Santiago	13404	Paine	134	Maipo
13	Región Metropolitana de Santiago	13501	Melipilla	135	Melipilla
13	Región Metropolitana de Santiago	13502	Alhue	135	Melipilla
13	Región Metropolitana de Santiago	13503	Curacavi	135	Melipilla
13	Región Metropolitana de Santiago	13504	Maria Pinto	135	Melipilla

13	Región Metropolitana de Santiago	13505	San Pedro	135	Melipilla
13	Región Metropolitana de Santiago	13601	Talagante	136	Talagante
13	Región Metropolitana de Santiago	13602	El Monte	136	Talagante
13	Región Metropolitana de Santiago	13603	Isla de Maipo	136	Talagante
13	Región Metropolitana de Santiago	13604	Padre Hurtado	136	Talagante
13	Región Metropolitana de Santiago	13605	Peñaflor	136	Talagante
14	Región de Los Ríos	14101	Valdivia	141	Valdivia
14	Región de Los Ríos	14102	Corral	141	Valdivia
14	Región de Los Ríos	14103	Lanco	141	Valdivia
14	Región de Los Ríos	14104	Los Lagos	141	Valdivia
14	Región de Los Ríos	14105	Mafil	141	Valdivia
14	Región de Los Ríos	14106	Mariquina	141	Valdivia
14	Región de Los Ríos	14107	Paillaco	141	Valdivia
14	Región de Los Ríos	14108	Panguipulli	141	Valdivia
14	Región de Los Ríos	14201	La Union	142	Ranco
14	Región de Los Ríos	14202	Futrono	142	Ranco
14	Región de Los Ríos	14203	Lago Ranco	142	Ranco
14	Región de Los Ríos	14204	Rio Bueno	142	Ranco
15	Región de Arica y Parinacota	15101	Arica	151	Arica
15	Región de Arica y Parinacota	15102	Camarones	151	Arica
15	Región de Arica y Parinacota	15201	Putre	152	Parinacota
15	Región de Arica y Parinacota	15202	General Lagos	152	Parinacota

**Tabla Pregunta**

PREGUNTA_ID	TIPO_DIMENSION_ID	PREGUNTA
A	2	¿Qué edad tiene usted? (anotar edad exacta, anote 00 si entrevistado no informa edad) (ENCUESTADOR: ANOTE SEXO)
B	2	¿Usted o alguien que vive en esta propiedad trabaja en alguna empresa relacionada con investigación de mercados o empresas eléctricas?
C	2	¿Hace cuánto tiempo que vive usted en esta casa/departamento?
D	2	Solo clientes no residenciales ¿hace cuánto tiempo que trabaja en esta empresa? (ENCUESTADOR: pedir hablar con persona encargada de las operaciones o infraestructura de la empresa o negocio)

E	2	¿Usted sabe cómo se llama la empresa que le suministra electricidad?
1	3	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con el servicio que entrega la empresa <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: mencionar nombre empresa y mostrar tarjeta n° 1)
2A	4	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos de la calidad de suministro del servicio eléctrico de <CONCESIONARIA>? (encuestador: mostrar tarjeta n° 1) <b>CONTINUIDAD DEL SERVICIO, ES DECIR, QUE NO SE CORTE</b>
2B	4	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos de la calidad de suministro del servicio eléctrico de <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1) <b>ESTABILIDAD DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO, ES DECIR, QUE NO HAYAN VARIACIONES DE VOLTAJE O VARIACIÓN DE INTENSIDAD DE LA LUZ.</b>
2C	4	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos de la calidad de suministro del servicio eléctrico de <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1) <b>LA CALIDAD DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN GENERAL</b>
3	4	En los últimos 6 meses, ¿usted ha recibido avisos de <CONCESIONARIA> en donde le informan acerca del día y hora de interrupciones programadas del servicio eléctrico que afectará a su hogar / instalación?
4 <sup>a</sup>	4	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con el aviso de la interrupción programada? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1) <b>LA ANTICIPACIÓN U OPORTUNIDAD DEL AVISO</b>
4B	4	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con el aviso de la interrupción programada? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1) <b>LA CLARIDAD DEL MENSAJE DEL AVISO</b>
4C	4	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con el aviso de la interrupción programada? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1) <b>EL CUMPLIMIENTO DE LA HORA DE INICIO DE LA INTERRUPCIÓN PROGRAMADA DE SUMINISTRO</b>
4D	4	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con el aviso de la interrupción programada? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1) <b>EL CUMPLIMIENTO DE LA HORA DE TÉRMINO DE LA INTERRUPCIÓN PROGRAMADA DE SUMINISTRO</b>
4E	4	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con el aviso de la interrupción programada? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1) <b>EL PROCESO COMPLETO DE INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE SUMINISTRO</b>
5	4	En los últimos 6 meses, ¿han ocurrido en su hogar / instalación interrupciones no programadas del servicio eléctrico, es decir, cortes de la red eléctrica sin aviso previo? Por favor no considere eventuales cortes por no pago de deuda vencida, ni fallas en la instalación interior de la propiedad.
6A	4	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con la reposición del servicio después de la interrupción no programada? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1) <b>LA FACILIDAD PARA COMUNICARSE CON &lt;CONCESIONARIA&gt; PARA SOLICITAR LA REPOSICIÓN DEL SERVICIO</b>

		En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con la reposición del servicio después de la interrupción no programada? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1)
6B	4	LA CLARIDAD EN LA INFORMACION ENTREGADA DURANTE EL PROCESO RECUPERACIÓN DEL SERVICIO
6C	4	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con la reposición del servicio después de la interrupción no programada? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1)
6D	4	EL TIEMPO QUE TOMÓ LA REPOSICIÓN DEL SERVICIO
		En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con la reposición del servicio después de la interrupción no programada? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1)
7	4	EL PROCESO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO EN GENERAL
8	5	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo ¿cuán de acuerdo está usted con la afirmación?: usted confía en que <concesionaria> repondrá el servicio en caso de una interrupción no programada. (encuestador: mostrar tarjeta nº 2)
9A	5	¿Usted ha utilizado personalmente alguno de los siguientes canales de contacto de la <concesionaria> en los últimos 6 meses?
9B	5	(Sólo para los que responden que "sí utilizó", en una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con cada uno de los canales de contacto de <CONCESIONARIA> que voy a nombrarle a continuación? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1)
9C	5	OFICINAS COMERCIALES
9D	5	(Sólo para los que responden que "sí utilizó", en una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con cada uno de los canales de contacto de <CONCESIONARIA> que voy a nombrarle a continuación? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1)
9E	5	CARTA TRADICIONAL
9F	5	(Sólo para los que responden que "sí utilizó", en una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con cada uno de los canales de contacto de <CONCESIONARIA> que voy a nombrarle a continuación? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1)
9G	5	CORREO ELECTRÓNICO
9H	5	(Sólo para los que responden que "sí utilizó", en una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con cada uno de los canales de contacto de <CONCESIONARIA> que voy a nombrarle a continuación? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1)
9I	5	PÁGINA WEB DE LA EMPRESA
9J	5	(Sólo para los que responden que "sí utilizó", en una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con cada uno de los canales de contacto de <CONCESIONARIA> que voy a nombrarle a continuación? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1)
9K	5	MENSAJE DE TEXTO SMS
9L	5	(Sólo para los que responden que "sí utilizó", en una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con cada uno de los canales de contacto de <CONCESIONARIA> que voy a nombrarle a continuación? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1)
9M	5	REDES SOCIALES (FACEBOOK, TWITTER, OTROS)

9H	5	(Sólo para los que responden que "sí utilizó", en una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con cada uno de los canales de contacto de <CONCESIONARIA> que voy a nombrarle a continuación? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1)
9I	5	(Sólo para los que responden que "sí utilizó", en una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con cada uno de los canales de contacto de <CONCESIONARIA> que voy a nombrarle a continuación? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1)
10A	5	Durante su última visita a las oficinas comerciales de <CONCESIONARIA>, ¿qué tipo de trámite realizó en esa oportunidad?
10B	5	Durante su última visita a las oficinas comerciales de <CONCESIONARIA>, ¿qué tipo de trámite realizó en esa oportunidad?
10C	5	Durante su última visita a las oficinas comerciales de <CONCESIONARIA>, ¿qué tipo de trámite realizó en esa oportunidad?
10D	5	Durante su última visita a las oficinas comerciales de <CONCESIONARIA>, ¿qué tipo de trámite realizó en esa oportunidad?
10E	5	Durante su última visita a las oficinas comerciales de <CONCESIONARIA>, ¿qué tipo de trámite realizó en esa oportunidad?
10F	5	Durante su última visita a las oficinas comerciales de <CONCESIONARIA>, ¿qué tipo de trámite realizó en esa oportunidad?
10G	5	Durante su última visita a las oficinas comerciales de <CONCESIONARIA>, ¿qué tipo de trámite realizó en esa oportunidad?
11A	5	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con el servicio recibido por parte de <CONCESIONARIA> en las oficinas comerciales? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1)
11B	5	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con el servicio recibido por parte de <CONCESIONARIA> en las oficinas comerciales? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1)
11C	5	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con el servicio recibido por parte de <CONCESIONARIA> en las oficinas comerciales? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1)
11D	5	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con el servicio recibido por parte de <CONCESIONARIA> en las oficinas comerciales? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1)
11E	5	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con el servicio recibido por parte de <CONCESIONARIA> en las oficinas comerciales? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1)

12A	5	¿Por cuál de los siguientes motivos llamó la última vez al servicio telefónico de <CONCESIONARIA>? <b>CONSULTA</b>
12B	5	¿Por cuál de los siguientes motivos llamó la última vez al servicio telefónico de <CONCESIONARIA>? <b>DEJAR UN RECLAMO / QUEJA</b>
12C	5	¿Por cuál de los siguientes motivos llamó la última vez al servicio telefónico de <CONCESIONARIA>? <b>COTIZAR O CONTRATAR ALGÚN SERVICIO O PRODUCTO</b>
12D	5	¿Por cuál de los siguientes motivos llamó la última vez al servicio telefónico de <CONCESIONARIA>? <b>REALIZAR UNA REPACTACIÓN</b>
12E	5	¿Por cuál de los siguientes motivos llamó la última vez al servicio telefónico de <CONCESIONARIA>? <b>ASISTENCIA TÉCNICA</b>
12F	5	¿Por cuál de los siguientes motivos llamó la última vez al servicio telefónico de <CONCESIONARIA>? <b>OTRO (ESPECIFICAR)</b>
13A	5	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido por parte de <CONCESIONARIA> en la atención telefónica? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1) <b>LA FACILIDAD PARA ENTRAR EN CONTACTO CON EL SERVICIO</b>
13B	5	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido por parte de <CONCESIONARIA> en la atención telefónica? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1) <b>EL TIEMPO TOTAL, ENTRE LA ESPERA PARA SER ATENDIDO POR UN EJECUTIVO Y LA FINALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN</b>
13C	5	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido por parte de <CONCESIONARIA> en la atención telefónica? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1) <b>LA AMABILIDAD Y CORTESÍA DE LOS EJECUTIVOS EN LA ATENCIÓN</b>
13D	5	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido por parte de <CONCESIONARIA> en la atención telefónica? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1) <b>LA EFECTIVIDAD DE LAS RESPUESTAS ENTREGADAS A SU REQUERIMIENTO</b>
14	5	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con el servicio general que se entrega a través de los canales de contacto de <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1)
15	5	En los últimos 6 meses, ¿ha recibido la visita de algún técnico de <CONCESIONARIA> para prestar asistencia técnica en su hogar / instalación?
16A	5	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con la visita técnica realizada por <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1) <b>EL CUMPLIMIENTO DE FECHA Y HORA PARA LA VISITA COMPROMETIDA</b>
16B	5	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con la visita técnica realizada por <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1) <b>EL CONOCIMIENTO TÉCNICO DEMOSTRADO POR EL PERSONAL</b>

16C	5	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con la visita técnica realizada por <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1) <b>LA CORRECTA IDENTIFICACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO</b>
16D	5	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con la visita técnica realizada por <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1) <b>LA SOLUCIÓN DEL REQUERIMIENTO O CONSULTA</b>
16E	5	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con la visita técnica realizada por <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1) <b>EL TIEMPO QUE TOMÓ RESOLVER LA SOLICITUD</b>
16F	5	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con la visita técnica realizada por <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1) <b>LA VISITA TÉCNICA EN GENERAL</b>
17	6	Respecto de la cuenta de luz, es decir la boleta o factura que recibe de <CONCESIONARIA>. ¿usted? (ENCUESTADOR: leer alternativas)
18A	6	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con la boleta o factura de la cuenta de la luz que recibe de <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1) <b>LA ANTICIPACIÓN A LA FECHA DE VENCIMIENTO CON QUE RECIBE LA BOLETA O FACTURA</b>
18B	6	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con la boleta o factura de la cuenta de la luz que recibe de <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1) <b>LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA BOLETA O FACTURA</b>
18C	6	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con la boleta o factura de la cuenta de la luz que recibe de <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1) <b>LA EXACTITUD DE LOS COBROS, ES DECIR, QUE NO HAYAN ERRORES EN LOS COBROS</b>
18D	6	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con la boleta o factura de la cuenta de la luz que recibe de <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1) <b>LA BOLETA/FACTURA EN GENERAL</b>
19A	7	¿Utiliza usted alguno de estos medios para pagar la cuenta de la luz? <b>LUGARES O CENTROS DE PAGO EXTERNOS (BANCOS, SUPERMERCADOS, SERVIPAG, SENCILLITO, CAJA VECINA, ETC.)</b>
19B	7	¿Utiliza usted alguno de estos medios para pagar la cuenta de la luz? <b>PAGO ELECTRÓNICO POR INTERNET</b>
19C	7	¿Utiliza usted alguno de estos medios para pagar la cuenta de la luz? <b>PAGO AUTOMÁTICO CON CARGO A CUENTA CORRIENTE (PAC) O TARJETA DE CRÉDITO (PAT)</b>
19D	7	¿Utiliza usted alguno de estos medios para pagar la cuenta de la luz? <b>OTROS (ESPECIFICAR)</b>

		Pensando en su forma de pago más habitual, en una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con el pago de la cuenta de la luz? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1)
20A	7	EL TIEMPO EMPLEADO EN PAGAR LA CUENTA
20B	7	Pensando en su forma de pago más habitual, en una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con el pago de la cuenta de la luz? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1) LA FACILIDAD PARA REALIZAR EL PAGO
20C	7	Pensando en su forma de pago más habitual, en una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con el pago de la cuenta de la luz? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1) LA AGILIDAD DEL PROCESO DE PAGO
20D	7	Pensando en su forma de pago más habitual, en una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con el pago de la cuenta de la luz? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1) EL PAGO DE LA CUENTA EN GENERAL
21	8	En los últimos 6 meses, ¿esta propiedad / instalación ha tenido corte y posterior reposición de suministro eléctrico por deuda vencida?
22 <sup>a</sup>	8	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con el proceso de reposición del suministro eléctrico por deuda vencida? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1) LA INFORMACIÓN ENTREGADA PREVIAMENTE, MEDIANTE MENSAJE EN SU BOLETA
22B	8	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con el proceso de reposición del suministro eléctrico por deuda vencida? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1) EL TIEMPO QUE DEMORÓ LA REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO DESPUÉS DE QUE SE PAGÓ LA CUENTA
22C	8	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con el proceso de reposición del suministro eléctrico por deuda vencida? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1) EL PROCESO DE CORTE Y REPOSICIÓN POR DEUDA VENCIDA EN GENERAL
23A	9	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con su medidor de consumo de electricidad y la lectura que hace personal de <CONCESIONARIA>? (encuestador: mostrar tarjeta nº 1) LA REGULARIDAD CON QUE SE TOMA LA LECTURA DE SU MEDIDOR
23B	9	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con su medidor de consumo de electricidad y la lectura que hace personal de <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta nº 1) LA CONFIANZA QUE LE ENTREGA LA TOMA DE LA LECTURA DEL MEDIDOR POR PARTE DEL PERSONAL ENCARGADO
23C	9	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con su medidor de consumo de electricidad y la lectura que hace personal de <CONCESIONARIA>? (encuestador: mostrar tarjeta nº 1) EL FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR, ES DECIR, QUE NO FALLE

23D	9	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con su medidor de consumo de electricidad y la lectura que hace personal de <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1) <b>EL PROCESO DE LECTURA DEL MEDIDOR EN GENERAL</b>
24	10	Considerando todo lo que hemos revisado en cuanto a la calidad del suministro eléctrico, canales de contacto, boleta, medidor y pagos, en una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con el servicio que entrega <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1)
25	11	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con la relación que existe entre el servicio que usted recibe de <CONCESIONARIA> y el precio que paga por la electricidad? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1)
26A	12	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones acerca de <CONCESIONARIA>?. (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 2) <b>CONTRIBUYE A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE SUS CLIENTES</b>
26B	12	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones acerca de <CONCESIONARIA>?. (encuestador: mostrar tarjeta n° 2) <b>APORTA A LA COMUNIDAD DONDE PRESTA SU SERVICIO</b>
26C	12	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones acerca de <CONCESIONARIA>?. (encuestador: mostrar tarjeta n° 2) <b>SE HACE RESPONSABLE Y CUMPLE SUS COMPROMISOS</b>
26D	12	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones acerca de <CONCESIONARIA>?. (encuestador: mostrar tarjeta n° 2) <b>RESPETA Y CUIDA EL MEDIOAMBIENTE</b>
26E	12	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones acerca de <CONCESIONARIA>?. (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 2) <b>PRESENTA INFORMACIÓN CLARA Y TRANSPARENTE</b>
26F	12	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones acerca de <CONCESIONARIA>?. (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 2) <b>ESCUCHA A SUS CLIENTES</b>
26G	12	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones acerca de <CONCESIONARIA>?. (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 2) <b>ES MODERNA E INNOVADORA</b>
27A	13	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre la seguridad que entrega <CONCESIONARIA> en su servicio de distribución y suministro eléctrico? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 2) <b>ME SIENTO SEGURO UTILIZANDO EL SERVICIO DE ELECTRICIDAD QUE RECIBO</b>
27B	13	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre la seguridad que entrega <CONCESIONARIA> en su servicio de distribución y suministro eléctrico? (encuestador: mostrar tarjeta n° 2) <b>LA EMPRESA QUE ME ENTREGA EL SUMINISTRO ELÉCTRICO ME INFOMA CONSTANTEMENTE CÓMO UTILIZAR DE MANERA SEGURA EL SERVICIO</b>

		En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre la seguridad que entrega <CONCESIONARIA> en su servicio de distribución y suministro eléctrico? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 2)
27C	13	LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS DE LA EMPRESA (POSTES, CABLES, MEDIDORES) SE PERCIBEN SEGURAS
28	14	¿La empresa <CONCESIONARIA>, le ha enviado información últimamente?
29A	14	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre la información recibida por parte de <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 2) ME PERMITE CONOCER MEJOR LAS VENTAJAS DEL SERVICIO QUE ME ENTREGA LA EMPRESA
29B	14	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre la información recibida por parte de <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 2) ME PERMITE COMPRENDER MEJOR LOS COSTOS ASOCIADOS AL SERVICIO
29C	14	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre la información recibida por parte de <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 2) ME ORIENTA DE COMO HACER UN USO MÁS EFICIENTE DE LA ENERGÍA
29D	14	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre la información recibida por parte de <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 2) ME AYUDA A CONOCER SOBRE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES EN RELACIÓN AL SERVICIO ELÉCTRICO.
30	14	¿Conoce o no conoce cuál es el costo que tiene para usted una visita técnica a domicilio, en aquellos casos donde hay problemas desde el medidor hacia dentro del domicilio?
31	15	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo ¿cuán de acuerdo está usted con la afirmación?: en general, usted confía en <CONCESIONARIA> como empresa de distribución eléctrica. (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 2)
32	16	¿En los últimos 6 meses, usted ha intentado comunicarse con <CONCESIONARIA> sin lograrlo? (teléfono ocupado o no responde, oficina comercial cerrada, página web caída, correo electrónico o carta sin respuesta, etc.)
33	16	Durante los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con el servicio que presta la empresa <CONCESIONARIA>?
34	16	¿Podría describirme el problema que tuvo? (ENCUESTADOR: sondear)
35	16	¿Comunicó su problema a alguna instancia?
36A	16	¿A través de cuál(es) de las siguientes instancia(s) usted comunicó su problema? (ENCUESTADOR: leer alternativas) DIRECTAMENTE A <CONCESIONARIA>
36B	16	¿A través de cuál(es) de las siguientes instancia(s) usted comunicó su problema? (ENCUESTADOR: leer alternativas) SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE SEC
36C	16	¿A través de cuál(es) de las siguientes instancia(s) usted comunicó su problema? (ENCUESTADOR: leer alternativas) SERNAC
36D	16	¿A través de cuál(es) de las siguientes instancia(s) usted comunicó su problema? (ENCUESTADOR: leer alternativas) ASOCIACIÓN DE CLIENTES

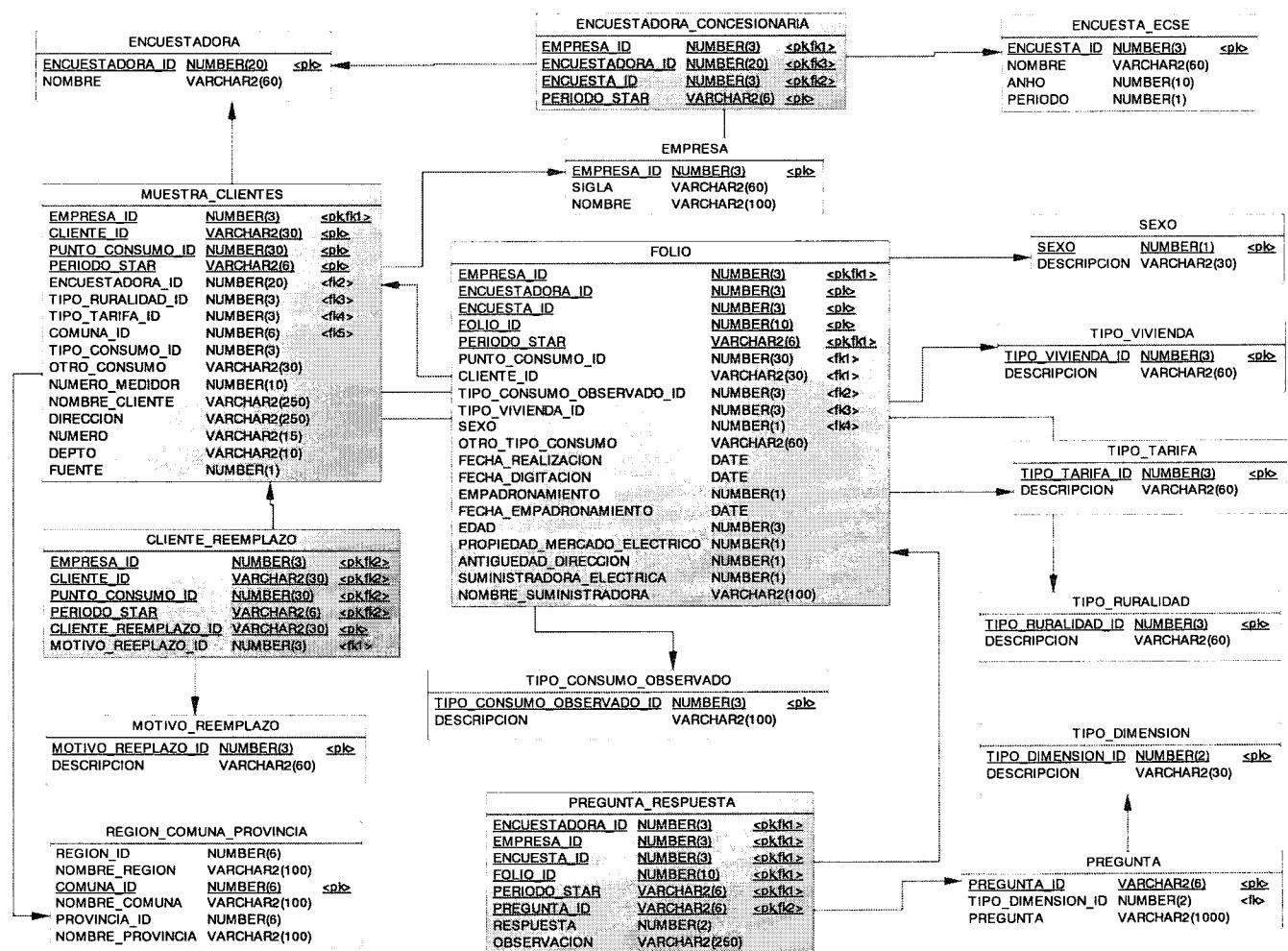
		¿A través de cuál(es) de las siguientes instancia(s) usted comunicó su problema? (ENCUESTADOR: leer alternativas) OTROS (ESPECIFICAR)
36E	16	37 16 ¿Usted obtuvo una respuesta a su problema por parte de <CONCESIONARIA>?
		38 16 En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con la respuesta de <CONCESIONARIA> ante su problema? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1)
		39 16 En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con el tiempo que tomó <CONCESIONARIA> para responder a su problema? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1)
		40 16 ¿Su problema fue solucionado por <CONCESIONARIA>?
		41 16 En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con la solución entregada por <CONCESIONARIA> a su problema? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1)
		42 17 ¿Usted conoce o ha oído hablar de la superintendencia de electricidad y combustibles (SEC)?
		43 17 ¿Usted se ha contactado alguna vez con la superintendencia de electricidad y combustibles (SEC)?
44A	17	¿A través de cuál(es) de los siguientes medios se contactó usted con la superintendencia de electricidad y combustibles (SEC)? (ENCUESTADOR: leer alternativas) PÁGINA WEB
44B	17	¿A través de cuál(es) de los siguientes medios se contactó usted con la superintendencia de electricidad y combustibles (SEC)? (ENCUESTADOR: leer alternativas) CALL CENTER
44C	17	¿A través de cuál(es) de los siguientes medios se contactó usted con la superintendencia de electricidad y combustibles (SEC)? (ENCUESTADOR: leer alternativas) OFICINA
44D	17	¿A través de cuál(es) de los siguientes medios se contactó usted con la superintendencia de electricidad y combustibles (SEC)? (ENCUESTADOR: leer alternativas) REDES SOCIALES / CIUDADANAS
44E	17	¿A través de cuál(es) de los siguientes medios se contactó usted con la superintendencia de electricidad y combustibles (SEC)? (ENCUESTADOR: leer alternativas) OTROS (ESPECIFICAR)
45A	17	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con la atención que recibió en el último contacto con la superintendencia de electricidad y combustibles (SEC)? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1) LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN
45B	17	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con la atención que recibió en el último contacto con la superintendencia de electricidad y combustibles (SEC)? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1) LA CAPACIDAD DE DAR RESPUESTA
45C	17	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con la atención que recibió en el último contacto con la superintendencia de electricidad y combustibles (SEC)? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1) LA RAPIDEZ DE LA RESPUESTA

		En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con la atención que recibió en el último contacto con la superintendencia de electricidad y combustibles (SEC)? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1)
45D	17	<b>LA FACILIDAD DE CONTACTO</b>
45E	17	En una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuán satisfecho está usted con los siguientes aspectos relacionados con la atención que recibió en el último contacto con la superintendencia de electricidad y combustibles (SEC)? (ENCUESTADOR: mostrar tarjeta n° 1)
		<b>LA ATENCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA EN GENERAL</b>

## Anexo N° 10

---

### MODELO DE ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO ELÉCTRICO



## Anexo Nº 11

---

### DESIGNACIÓN DE USUARIO - EMPRESA

En <LUGAR, FECHA>, mediante la presente, don(a) **<NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA>**, en representación de **<RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA>** designa a don(a) **<NOMBRE DEL USUARIO-EMPRESA><sup>3</sup>** como responsable del envío de información relativa a la Encuesta de Calidad de Servicio, cuyos antecedentes se listan a continuación:

EMPRESA	: <RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA>
NOMBRE	: <NOMBRE DEL USUARIO-EMPRESA>
RUT	: <RUT DEL USUARIO - EMPRESA>
CARGO	: <CARGO EJERCIDO DENTRO DE LA EMPRESA>
ÁREA	: <ÁREA EN LA CUAL TRABAJA>
TELÉFONO	: <TELÉFONO DIRECTO>
E-MAIL	: <CASILLA DE CORREO ELECTRÓNICO>
TIPO USUARIO	: <PROCESADOR O CONSULTA>

Don(a) **<NOMBRE DEL USUARIO-EMPRESA>** será responsable, en su calidad de Usuario - Empresa de representar a **<RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA>** en los envíos de información que se efectúen a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y de aclarar las dudas que ésta tenga respecto del proceso de información denominado "Encuesta Calidad de Servicio".

Para garantizar la certeza técnica y jurídica de la identidad del Usuario - Empresa que accede al sitio web de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y posibilitar la realización de declaraciones en línea y transferencias de información de manera confidencial y segura, éste empleará la clave secreta de acceso que defina al efecto la mencionada Superintendencia.

La información ingresada en uso de la clave secreta antes mencionada, se entenderá ingresada por **<RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA>**, quién será responsable de la misma. Del mismo modo, la responsabilidad derivada de la falta de cuidado en el uso de la clave, de su indebida reserva, de su mal uso o de su uso por terceros, autorizados o no, occasionándose o no perjuicios directos o indirectos o de cualquier especie, como asimismo la responsabilidad administrativa que derive de problemas en la entrega de la información, recaerá exclusivamente en la empresa así representada.

El Usuario - Empresa declara su conformidad con la presente cláusula de responsabilidad, firmando en señal de aceptación.

---

**FIRMA REPRESENTANTE LEGAL**

---

**FIRMA USUARIO**

---

<sup>3</sup> El usuario debe adjuntar fotocopia del carnet de identidad por ambos lados