

1 Tabla CLIENTE REEMPLAZO

1.1 Descripción de la tabla CLIENTE REEMPLAZO

| | |
|--------------------|---|
| <i>Nombre</i> | CLIENTE_REEMPLAZO |
| <i>Descripción</i> | En esta tabla se deben registrar los identificadores de aquellos clientes que fueron sustituidas y de los que los sustituyeron. |

1.2 Definición de la Tabla CLIENTE REEMPLAZO

| <i>Nombre</i> | <i>Descripción</i> | <i>Tipo De Dato</i> | <i>OB</i> | <i>PK</i> | <i>FK</i> |
|----------------------|--|---------------------|-----------|-----------|-----------|
| EMPRESA_ID | Identificador dado por SEC a la concesionaria | NUMERICO(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. | NUMERICO(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_REEMPLAZO_ID | Motivo porque no se logro la visita, de acuerdo a la tabla tipo " MOTIVO_REEMPLAZO " | NUMERICO(3) | | | X |

1.3 Referencias utilizadas en la tabla CLIENTE REEMPLAZO

| <i>Tabla De Origen</i> | <i>Campos Dependientes</i> |
|------------------------|--|
| MOTIVO_REEMPLAZO | MOTIVO_REEMPLAZO_ID |
| MUESTRA_CLIENTES | EMPRESA_ID; CLIENTE_ID; PUNTO_CONSUMO_ID; PERIODO_STAR |

2 Tabla ENCUESTADORA CONCESIONARIA

2.1 Descripción de la tabla ENCUESTADORA CONCESIONARIA

| | |
|--------------------|---|
| <i>Nombre</i> | ENCUESTADORA_CONCESIONARIA |
| <i>Descripción</i> | En esta tabla se debe ingresar la empresa que realizo la encuesta a los clientes de la concesionaria. |

2.2 Definición de la Tabla ENCUESTADORA CONCESIONARIA

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

2.3 Referencias utilizadas en la tabla ENCUESTADORA CONCESIONARIA

| Tabla De Origen | Campos Dependientes |
|-----------------|---------------------|
| ENCUESTADORA | ENCUESTADORA_ID |
| ENCUESTA_ECSE | ENCUESTA_ID |
| EMPRESA | EMPRESA_ID |

3 Tabla FOLIO

3.1 Descripción de la tabla FOLIO

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

3.2 Definición de la Tabla FOLIO

| Nombre | Descripción | Tipo De Dato | OB | PK | FK |
|-------------------------------|--|--------------|----|----|----|
| ENCUESTADORA_ID | Identificador de la empresa encuestadora | NUMERICO(3) | X | X | |
| EMPRESA_ID | Identificador SEC de la concesionaria | NUMERICO(3) | X | X | X |
| ENCUESTA_ID | Identificador de la versión de encuesta, de acuerdo a la tabla tipo "ENCUESTA_ECSE" | NUMERICO(3) | X | X | |
| FOLIO_ID | Identificador único del Folio | NUMERICO(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. | NUMERICO(30) | | | X |
| CLIENTE_ID | Identificador dado por las empresa al cliente | TEXTO(30) | | | X |
| TIPO_CONSUMO_OBSE RVADO_ID | Tipo de consumo del punto de suministro, de acuerdo a la tabla tipo | NUMERICO(3) | | | X |

| | | | | | | |
|---------------------------------|--|--------------|---|--|---|--|
| TIPO_VIVIENDA_ID | "TIPO_CONSUMO_OBSE RVADO_ID" Tipo de vivienda/Instalación del cliente, de acuerdo a la tabla tipo | NUMERICO(3) | | | X | |
| ALIMENTADOR_ID | "TIPO_VIVIENDA" Identificador del alimentador del cual esta conectado el punto de consumo. Mismo código utilizado en proceso Star "Infraestructura_DX". | NUMERICO(10) | | | | |
| SEXO | Sexo de la persona encuestada, de acuerdo a la tabla tipo "SEXO" | NUMERICO(1) | | | X | |
| OTRO_TIPO_CONSUMO | En este campo se especifica el tipo de consumo, en caso de que en el campo "TIPO_CONSUMO_OBSE RVADO_ID", se anote un valor 10 ("OTROS") | TEXTO(60) | | | | |
| FECHA_REALIZACION | Fecha-Hora en la cual se realizo la encuesta, en formato dd/mm/yyyy hh:mm | DATE | | | | |
| FECHA_DIGITACION | Fecha-Hora de digitación de la encuesta, en formato dd/mm/yyyy hh:mm | DATE | | | | |
| EMPADRONAMIENTO | Indica mediante un 1 o 0 si fue empadronado el punto de consumo | NUMERICO(1) | X | | | |
| FECHA_EMPADRONAMI ENTO | Fecha en la que fue empadronado el domicilio, en el formado dd/mm/aaaa | DATE | | | | |
| EDAD | Edad exacta del encuestado. Encaso de no informar la edad completar con 00. | NUMERICO(3) | | | | |
| PROPIEDAD_MERCADO _ELECTRICO | ¿Usted o alguien vive en esta propiedad, trabaja en alguna empresa relacionada con investigación de mercado o empresa eléctrica? 1 Investigación de Mercados. 2 Empresas Eléctricas. 3 No | NUMERICO(1) | | | | |
| ANTIGUEDAD_DIRECCI ON | ¿Hace cuantos tiempo vive usted en esta casa o | NUMERICO(1) | | | | |

| | | | | | |
|--------------------------|---|-------------|--|--|--|
| SUMINISTRADORA_ELECTRICA | departamento? 1 Menos de 6 meses 2 Más de 6 meses ¿Usted sabe cómo se llama la empresa que le suministra electricidad? | NUMERICO(1) | | | |
| NOMBRE_SUMINISTRADORA | 1 Si 2 No De acuerdo a la pregunta anterior, ingresar el nombre de la empresa suministradora de eléctrica proporcionada por el encuestado | TEXTO(100) | | | |

3.3 Referencias utilizadas en la tabla FOLIO

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

4 Tabla MUESTRA CLIENTES

4.1 Descripción de la tabla MUESTRA CLIENTES

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

4.2 Definición de la Tabla MUESTRA CLIENTES

| Nombre | Descripción | Tipo De Dato | OB | PK | FK |
|-------------------|--|--------------|----|----|----|
| EMPRESA_ID | Identificador dado por SEC a la concesionaria | NUMERICO(3) | X | X | X |
| CLIENTE_ID | Identificador dado por las empresa 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. | NUMERICO(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 | NUMERICO(20) | | | X |
| TIPO_RURALIDAD_ID | Tipo de ruralidad del cliente, de acuerdo a la tabla tipo "TIPO_RURALIDAD" | NUMERICO(3) | | | X |
| TIPO_TARIFA_ID | Tipo tarifa del cliente, de | NUMERICO(3) | | | X |

| | | | | | | |
|-----------------|---|--------------|---|--|---|--|
| COMUNA_ID | acuerdo a la tabla tipo "TIPO_TARIFA" Identificador de la comuna, de acuerdo a la tabla tipo "REGION_COMUNA_PROVINCIA" | NUMERICO(6) | | | X | |
| TIPO_CONSUMO_ID | Identificador del tipo de consumo asociado al punto de consumo | NUMERICO(3) | | | | |
| OTRO_CONSUMO | En este campo se especifica el tipo de consumo informado en el proceso "Asociación Consumos Alimentador" | TEXT(30) | | | | |
| NUMERO_MEDIDOR | Identificador asignado por la empresa, al medidor asociado al punto de consumo | NUMERICO(10) | | | | |
| NOMBRE_CLIENTE | Nombre o razón social del cliente | TEXT(250) | X | | | |
| DIRECCION | Dirección del punto de consumo | TEXT(250) | X | | | |
| NUMERO | Numero de la dirección del punto de consumo | TEXT(15) | | | | |
| DEPTO | Numero del departamento de la dirección del punto de consumo | TEXT(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 | NUMERICO(1) | | | | |

4.3 Referencias utilizadas en la tabla MUESTRA CLIENTES

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

5 Tabla OTROS PROBLEMAS SERVICIOS

5.1 Descripción de la tabla OTROS PROBLEMAS SERVICIOS

| | |
|-------------|---|
| Nombre | OTROS_PROBLEMAS_SERVICIOS |
| Descripción | Tabla destinada a agregar otras alternativas de respuesta no contempladas en la tabla tipo Tipo_Problema_Servicio |

5.2 Definición de la Tabla OTROS PROBLEMAS SERVICIOS

| Nombre | Descripción | Tipo De Dato | OB | PK | FK |
|--------|-------------|--------------|----|----|----|
|--------|-------------|--------------|----|----|----|

| | | | | | | |
|-----------------------------|---|-------------|---|---|---|--|
| ENCUESTADORA_ID | Identificador de la empresa encuestadora | NUMERICO(3) | X | X | | |
| EMPRESA_ID | Identificador SEC de la concesionaria | NUMERICO(3) | X | X | | |
| PERIODO_STAR | Periodo en que se remite la información en el formato MMAAAA | TEXTO(6) | X | X | | |
| OTROS_PROBLEMAS_SERVICIO_ID | Identificador de otro problema servicio | NUMERICO(3) | X | X | | |
| TIPO_PROBLEMA_SERVICIO_ID | Identificador que corresponde al Tipo Problema Servicio de la tabla tipo. | NUMERICO(3) | X | X | X | |
| DESCRIPCION | Descripción de la respuesta | TEXTO(500) | X | | | |

5.3 Referencias utilizadas en la tabla OTROS PROBLEMAS SERVICIOS

| <i>Tabla De Origen</i> | <i>Campos Dependientes</i> |
|------------------------|----------------------------|
| TIPO_PROBLEMA_SERVICIO | TIPO_PROBLEMA_SERVICIO_ID |

6 Tabla PREGUNTA RESPUESTA

6.1 Descripción de la tabla PREGUNTA RESPUESTA

| | |
|--------------------|--|
| <i>Nombre</i> | PREGUNTA_RESPUESTA |
| <i>Descripción</i> | En esta tabla se registran todas las preguntas realizadas al encuestado, de acuerdo a la preguntas de la Tabla Pregunta. |

6.2 Definición de la Tabla PREGUNTA RESPUESTA

| <i>Nombre</i> | <i>Descripción</i> | <i>Tipo De Dato</i> | <i>OB</i> | <i>PK</i> | <i>FK</i> |
|-----------------|---|---------------------|-----------|-----------|-----------|
| ENCUESTADORA_ID | Identificador de la empresa encuestadora | NUMERICO(3) | X | X | X |
| EMPRESA_ID | Identificador SEC de la concesionaria | NUMERICO(3) | X | X | X |
| ENCUESTA_ID | Identificador de la versión de encuesta, de acuerdo a la tabla tipo "ENCUESTA_ECSE" | NUMERICO(3) | X | X | X |
| FOLIO_ID | Identificador único del Folio | NUMERICO(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 | NUMERICO(2) | X | | |

| | | | | | |
|-------------|--|------------|--|--|--|
| OBSERVACION | Insatisfecho a muy satisfecho. 9 en el caso de no saber o no responder. En el caso que la respuesta requiera de una observación o comentario. Se deberá llenar este campo. | TEXTO(250) | | | |
|-------------|--|------------|--|--|--|

6.3 Referencias utilizadas en la tabla PREGUNTA RESPUESTA

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

7 Tabla RESPUESTA PROBLEMA SERVICIO

7.1 Descripción de la tabla RESPUESTA PROBLEMA SERVICIO

| | |
|-------------|--|
| Nombre | RESPUESTA_PROBLEMA_SERVICIO |
| Descripción | En esta tabla se registran las respuestas para las preguntas abiertas las cuales fueron codificadas por conceso de las empresas encuestadoras. |

7.2 Definición de la Tabla RESPUESTA PROBLEMA SERVICIO

| Nombre | Descripción | Tipo De Dato | OB | PK | FK |
|---------------------------|---|--------------|----|----|----|
| ENCUESTADORA_ID | Identificador de la empresa encuestadora | NUMERICO(3) | X | X | |
| EMPRESA_ID | Identificador SEC de la concesionaria | NUMERICO(3) | X | X | |
| ENCUESTA_ID | Identificador de la versión de encuesta, de acuerdo a la tabla tipo "ENCUESTA_ECSE" | NUMERICO(3) | X | X | |
| FOLIO_ID | Identificador único del Folio | NUMERICO(10) | X | X | |
| PERIODO_STAR | Periodo en que se remite la información en el formato MMAAAA | TEXTO(6) | X | X | |
| PREGUNTA_ID | Identificador de la pregunta realizada, de acuerdo a la tabla tipo "PREGUNTA" | TEXTO(6) | X | X | |
| TIPO_PROBLEMA_SERVICIO_ID | Identificador que corresponde al Tipo Problema Servicio de la tabla tipo. | NUMERICO(3) | | | X |

7.3 Referencias utilizadas en la tabla RESPUESTA PROBLEMA SERVICIO

| <i>Tabla De Origen</i> | <i>Campos Dependientes</i> |
|------------------------|----------------------------|
| TIPO_PROBLEMA_SERVICIO | TIPO_PROBLEMA_SERVICIO_ID |

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

| EMPRESA_ID | SIGLA |
|------------|------------|
| 1 | EMELARI |
| 2 | ELIQSA |
| 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 | COPELAN |
| 22 | FRONTEL |
| 23 | SAESA |
| 24 | EDELAYSEN |
| 25 | EDELMAG |
| 26 | CODINER |
| 28 | EDECSA |
| 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 | GEOMARKETING |
| 403 | IPSOS S.A. |

Tabla Encueta 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

| TIPO_VIVIENDA_ID | DESCRIPCION |
|------------------|--------------|
| 1 | Casa |
| 2 | Departamento |
| 3 | Cite |
| 4 | Media Agua |
| 5 | Fabrica |
| 6 | Comercio |
| 7 | Predio |
| 8 | Oficina |
| 9 | Otro |

Tabla Tipo Ruralidad

| TIPO_RURALIDAD_ID | DESCRIPCION |
|-------------------|--------------|
| 1 | Urbano |
| 2 | Rural Tipo 1 |
| 3 | Rural Tipo 2 |

Tabla Tipo Tarifa

| TIPO_TARIFA_ID | DESCRIPCION |
|----------------|-------------|
| 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

| MOTIVO_REEMPLAZO_ID | DESCRIPCION |
|---------------------|---------------------|
| 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 | 5102 | Casablanca | 51 | Valparaíso |

| | | | | | |
|---|----------------------|------|----------------|----|----------------|
| | 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 |

| | | | | | |
|---|--|------|---------------|----|-------------------------|
| 5 | Región de Valparaíso | 5701 | San Felipe | 57 | San Felipe de Aconcagua |
| 5 | Región de Valparaíso | 5702 | Catemu | 57 | San Felipe de Aconcagua |
| 5 | Región de Valparaíso | 5703 | Llaillay | 57 | San Felipe de Aconcagua |
| 5 | Región de Valparaíso | 5704 | Panquehue | 57 | San Felipe de Aconcagua |
| 5 | Región de Valparaíso | 5705 | Putendo | 57 | San Felipe de Aconcagua |
| 5 | Región de Valparaíso | 5706 | Santa Maria | 57 | San Felipe de 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 | Doñihue | 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 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 | Licanten | 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 | Yerbas 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 | Negrete | 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 | Coelemu | 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 | Traiguén | 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 | Mauñin | 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 | Quellón | 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 |
| 10 | Región de Los Lagos | 10306 | San Juan de la Costa | 103 | Osorno |
| 10 | Región de Los Lagos | 10307 | San Pablo | 103 | Osorno |
| 10 | Región de Los Lagos | 10401 | Chaitén | 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 | Ohiggins | 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 Santiago | 13118 | Macul | 131 | 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 | 131 | Santiago |

| | | | | | |
|----|----------------------------------|-------|-------------------|-----|------------|
| | de Santiago | | Cerda | | |
| 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 Tipo Problema Servicio

| TIPO PROBLEMA SERVICIO ID | DESCRIPCION |
|------------------------------|---|
| 1 | Cortes repetitivos/ corte sin motivo /Cortes frecuentes |
| 2 | Servicio caro/ cuentas excesivas |
| 3 | Boletas no llegan a tiempo |
| 4 | Variaciones en el voltaje (baja y subida) |

| | |
|----|--|
| 5 | Falta de información en las boletas / cobros injustificados |
| 6 | Mala atención/poca amabilidad del personal |
| 7 | No cumplen lo que prometen/no cumplen plazos/demora en reposición |
| 8 | Falta de mantención de alumbrado público/ Problemas en alumbrado por no corte de ramas de árboles/Cables deberían ser subterráneos |
| 9 | No hacen descuentos por cortes |
| 10 | Falta de revisión de medidores / problemas con medidores |
| 11 | Lentos/burocracia/No solucionan rápidamente |
| 12 | Informar mejor sobre características de los productos/ Mejorar los lugares de venta de productos |
| 13 | Porque tienen pocos centros de pago |
| 14 | Mala atención telefónica/Mala atención de callcenter, no dan soluciones |
| 15 | No cumplen fecha de vencimiento para cortes/poco plazo para cancelar |
| 16 | No avisan cuando van a los hogares |
| 17 | Información insuficiente en la página web sobre cuenta de internet |
| 18 | No avisan los cortes |
| 19 | Problemas de comunicación con internet/ Sin sistema de contacto ante emergencias |
| 20 | Lectura del medidor mal tomado/No toman lectura del medidor |
| 21 | Claridad en las cuentas / cobros claros |
| 22 | Buen atención del personal/Amables/Accesibles/Atención oportuna |
| 23 | Hay más lugares de pago/de más fácil acceso |
| 24 | Solucionan problemas rápidamente |
| 25 | Reposición del servicio es rápida |
| 26 | Centros de pago más grandes/ más amplios/ más cajas/cajas preferenciales en centros de pago |
| 27 | Hacen descuentos en productos |
| 28 | Nada/ no ha tenido problemas |
| 29 | Avisan de los cortes |
| 30 | Muy pocos cortes/No hay cortes |
| 31 | Es mejor que otras compañías / Son responsables / Confiables / Son flexibles con temas de pago |
| 32 | Que hayan más centros de pago disponibles |
| 33 | Más Rapidez de la atención/Más rapidez en los trámites/Dar soluciones oportunas |
| 34 | Mejorar la atención al cliente/Más amabilidad/Mejorar capacitación del personal |
| 35 | Cumplir con los plazos pactados de atención/reposición |
| 36 | Mejorar la luminaria pública/Falta de mantenimiento luminario pública/Cortar las ramas de los árboles |
| 37 | Bajar los precios del servicio/No cobrar intereses/Bajar las tarifas |
| 38 | Mejorar la atención ante emergencias |
| 39 | Menos cortes de luz |
| 40 | Informar mejor sobre sus productos y servicios |
| 41 | Que las boletas lleguen a tiempo |
| 42 | Mejorar la información disponible en sus canales de contacto |
| 43 | Revisar medidores/Mantener medidores |
| 44 | Que el contenido de la boleta sea más claro/Que expliquen o justifiquen bien los cobros |
| 45 | Más centros de atención al cliente/Más centros de pago |
| 46 | Avisar anticipadamente los cortes de luz |
| 47 | Mejorar el sistema de toma de lectura del medidor |

| | |
|----|---|
| 48 | Hay claridad en las cuentas / Los cobros claros |
| 49 | Buen atención del personal/Amables/Accesibles/Atención oportuna |
| 50 | Hay más lugares de pago/de más fácil acceso |
| 51 | Solucionan problemas rápidamente |
| 52 | Reposición del servicio es rápida |
| 53 | Los centros de pago son más grandes/ más amplios/ hay más cajas/hay cajas preferenciales en centros de pago |
| 54 | Hacen descuentos en productos |
| 55 | Nada/ No ha tenido problemas |
| 56 | Avisan de los cortes oportunamente |
| 57 | Hay muy pocos cortes/No hay cortes |
| 58 | Es mejor que otras compañías / Son responsables / Confiables / Son flexibles con temas de pago |
| 88 | Otro |
| 99 | NS-NR |

Tabla Pregunta

| PREGUNTA_ID | DIMENSIÓN | PREGUNTA |
|-------------|-----------|---|
| A | 2 | ¿QUÉ EDAD TIENE USTED? |
| B | 2 | ¿USTED O ALGUIEN QUE VIVE EN ESTA PROPIEDAD TRABAJA EN ALGUNA EMPRESA RELACIONADA CON INVESTIGACIÓN DE MERCADOS O EMPRESAS ELÉCTRICAS? |
| C | 2 | ¿ES USTED EL JEFE DE HOGAR O LA PERSONA RESPONSABLE DE PAGAR LA CUENTA DE LA LUZ? |
| D | 2 | ¿HACE CUÁNTO TIEMPO QUE VIVE USTED EN ESTA CASA/DEPARTAMENTO? |
| E | 2 | ¿HACE CUÁNTO TIEMPO QUE TRABAJA EN ESTA EMPRESA? |
| F | 2 | ¿USTED SABE CÓMO SE LLAMA LA EMPRESA QUE LE SUMINISTRA ELECTRICIDAD? |
| 1 | 3 | ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON EL SERVICIO QUE ENTREGA LA EMPRESA <CONCESIONARIA>? |
| 2 | 3 | POR FAVOR DÍGAME MUY BREVEMENTE POR QUÉ USTED EVALÚA DE ESA FORMA EL SERVICIO DE <CONCESIONARIA> (ENCUESTADOR: ANOTAR LITERALMENTE LO QUE EXPRESE EL ENCUESTADO) |

| | | |
|----|---|---|
| 3 | 4 | ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA CALIDAD DE SUMINISTRO DEL SERVICIO ELÉCTRICO DE <CONCESIONARIA>? |
| 3A | 4 | CONTINUIDAD DEL SERVICIO, ES DECIR, QUE NO SE CORTE |
| 3B | 4 | ESTABILIDAD DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO, ES DECIR, QUE NO HAYAN VARIACIONES DE VOLTAJE O VARIACIÓN DE INTENSIDAD DE LA LUZ. |
| 3C | 4 | LA CALIDAD DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN GENERAL |
| 4 | 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? |
| 5 | 4 | ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL AVISO DE LA INTERRUPCIÓN PROGRAMADA? |
| 5A | 4 | LA ANTICIPACIÓN U OPORTUNIDAD DEL AVISO |
| 5B | 4 | LA CLARIDAD DEL MENSAJE DEL AVISO |
| 5C | 4 | EL CUMPLIMIENTO DE LA HORA DE INICIO DE LA INTERRUPCIÓN PROGRAMADA DE SUMINISTRO |
| 5D | 4 | EL CUMPLIMIENTO DE LA HORA DE TÉRMINO DE LA INTERRUPCIÓN PROGRAMADA DE SUMINISTRO |

| | | |
|----|---|--|
| 5E | 4 | EL PROCESO COMPLETO DE INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE SUMINISTRO |
| 6 | 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? |
| 7 | 4 | ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA REPOSICIÓN DEL SERVICIO DESPUÉS DE LA INTERRUPCIÓN NO PROGRAMADA? |
| 7A | 4 | LA FACILIDAD PARA COMUNICARSE CON <CONCESIONARIA> PARA SOLICITAR LA REPOSICIÓN DEL SERVICIO |
| 7B | 4 | LA CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN ENTREGADA DURANTE EL PROCESO RECUPERACIÓN DEL SERVICIO |
| 7C | 4 | EL TIEMPO QUE TOMÓ LA REPOSICIÓN DEL SERVICIO |
| 7D | 4 | EL PROCESO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO EN GENERAL |
| 8 | 4 | ¿CUÁN DE ACUERDO ESTÁ USTED CON LA AFIRMACIÓN?: USTED CONFÍA EN QUE <CONCESIONARIA> REPONDRÁ EL SERVICIO EN CASO DE UNA INTERRUPCIÓN NO PROGRAMADA. |
| 9 | 5 | ¿EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES, USTED HA VISITADO PERSONALMENTE ALGUNA SUCURSAL U OFICINA COMERCIAL DE <CONCESIONARIA>? |

| | | |
|-----|---|--|
| 10 | 5 | ¿QUÉ TIPO DE TRÁMITE REALIZÓ EN LA OFICINA COMERCIAL LA ÚLTIMA VEZ QUE LA VISITÓ? |
| 10A | 5 | CONSULTA |
| 10B | 5 | DEJAR UN RECLAMO / QUEJA |
| 10C | 5 | COTIZAR O CONTRATAR ALGÚN SERVICIO O PRODUCTO |
| 10D | 5 | REALIZAR UNA REPACTACIÓN |
| 10E | 5 | PAGAR UNA CUENTA |
| 10F | 5 | ASISTENCIA TÉCNICA |
| 10G | 5 | OTRO (ESPECIFICAR): |
| 11 | 5 | ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON EL SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DE <CONCESIONARIA> EN SUS OFICINAS COMERCIALES? |
| 11A | 5 | LAS INSTALACIONES ADECUADAS Y CÓMODAS |
| 11B | 5 | LA PRESENTACIÓN E IDENTIFICACIÓN CORRECTA DEL PERSONAL DE ATENCIÓN |

| | | |
|-----|---|--|
| 11C | 5 | EL TIEMPO QUE TRANSCURRIÓ ENTRE QUE LLEGÓ A LA OFICINA Y TERMINÓ SU TRÁMITE |
| 11D | 5 | LA AMABILIDAD Y CORTESÍA DEL PERSONAL DE ATENCIÓN |
| 11E | 5 | LA EFECTIVIDAD DE LAS RESPUESTAS ENTREGADAS A SU REQUERIMIENTO |
| 11F | 5 | LA ATENCIÓN GENERAL RECIBIDA EN LA OFICINA COMERCIAL |
| 12 | 5 | ¿EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES, USTED HA LLAMADO AL SERVICIO TELEFÓNICO DE <CONCESIONARIA>? |
| 13 | 5 | ¿POR CUÁL DE LOS MOTIVOS SIGUIENTES LLAMÓ LA ÚLTIMA VEZ AL SERVICIO TELEFÓNICO DE <CONCESIONARIA>? |
| 13A | 5 | CONSULTA |
| 13B | 5 | DEJAR UN RECLAMO / QUEJA |
| 13C | 5 | COTIZAR O CONTRATAR ALGÚN SERVICIO O PRODUCTO |
| 13D | 5 | REALIZAR UNA REPACTACIÓN |

| | | |
|-----|---|---|
| 13E | 5 | ASISTENCIA TÉCNICA |
| 13F | 5 | OTRO (ESPECIFICAR): |
| 14 | 5 | ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DE <CONCESIONARIA> EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA? |
| 14A | 5 | LA FACILIDAD PARA ENTRAR EN CONTACTO CON EL SERVICIO |
| 14B | 5 | EL TIEMPO TOTAL, ENTRE LA ESPERA PARA SER ATENDIDO POR UN EJECUTIVO Y LA FINALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN |
| 14C | 5 | LA AMABILIDAD Y CORTESÍA DE LOS EJECUTIVOS EN LA ATENCIÓN |
| 14D | 5 | LA EFECTIVIDAD DE LAS RESPUESTAS ENTREGADAS A SU REQUERIMIENTO |
| 14E | 5 | LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EN GENERAL |
| 15 | 5 | ¿EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES, USTED HA UTILIZADO PERSONALMENTE ALGÚN OTRO CANAL DE CONTACTO CON <CONCESIONARIA>, COMO POR EJEMPLO CARTAS, CORREOS, PÁGINA WEB, REDES SOCIALES, ETC.? |

| | | |
|-----|---|--|
| 16 | 5 | POR FAVOR INDÍQUEME CUÁLES DE LOS SIGUIENTES CANALES DE CONTACTO DE <CONCESIONARIA> HA UTILIZADO PERSONALMENTE EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES: |
| 16A | 5 | CARTA TRADICIONAL |
| 16B | 5 | CORREO ELECTRÓNICO |
| 16C | 5 | PÁGINA WEB DE LA EMPRESA |
| 16D | 5 | MENSAJE DE TEXTO SMS |
| 16E | 5 | REDES SOCIALES (FACEBOOK, TWITTER, OTROS) |
| 16F | 5 | NINGUNO |
| 16G | 5 | OTRO (ESPECIFICAR): |
| 17 | 5 | POR FAVOR DÍGAME CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON EL SERVICIO QUE ENTREGA <CONCESIONARIA> A TRAVÉS DE CADA CANAL DE CONTACTO QUE ME HA SEÑALADO: |
| 17A | 5 | CARTA TRADICIONAL |

| | | |
|-----|---|---|
| 17B | 5 | CORREO ELECTRÓNICO |
| 17C | 5 | PÁGINA WEB DE LA EMPRESA |
| 17D | 5 | MENSAJE DE TEXTO SMS |
| 17E | 5 | APLICACIÓN MÓVIL DE LA EMPRESA |
| 17F | 5 | REDES SOCIALES (FACEBOOK, TWITTER, OTROS) |
| 17G | 5 | NINGUNO |
| 17H | 5 | OTRO (ESPECIFICAR): |
| 18 | 5 | EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES, ¿HA RECIBIDO LA VISITA DE ALGÚN TÉCNICO DE <CONCESIONARIA> PARA PRESTAR ASISTENCIA TÉCNICA EN SU HOGAR/INSTALACIÓN? |
| 19 | 5 | ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA VISITA TÉCNICA REALIZADA POR <CONCESIONARIA>? |
| 19A | 5 | EL CUMPLIMIENTO DE FECHA Y HORA PARA LA VISITA COMPROMETIDA |
| 19B | 5 | EL CONOCIMIENTO TÉCNICO DEMOSTRADO POR EL PERSONAL |

| | | |
|-----|---|--|
| 19C | 5 | LA CORRECTA IDENTIFICACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO |
| 19D | 5 | LA SOLUCIÓN DEL REQUERIMIENTO O CONSULTA |
| 19E | 5 | EL TIEMPO QUE TOMÓ RESOLVER LA SOLICITUD |
| 19F | 5 | LA VISITA TÉCNICA EN GENERAL |
| 20 | 6 | RESPECTO DE LA CUENTA DE LUZ, ES DECIR LA BOLETA O FACTURA QUE RECIBE DE <CONCESIONARIA>. ¿USTED? |
| 21 | 6 | ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA BOLETA O FACTURA DE LA CUENTA DE LA LUZ QUE RECIBE DE <CONCESIONARIA>? |
| 21A | 6 | LA ANTICIPACIÓN A LA FECHA DE VENCIMIENTO CON QUE RECIBE LA BOLETA O FACTURA |
| 21B | 6 | LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA BOLETA O FACTURA |
| 21C | 6 | LA EXACTITUD DE LOS COBROS, ES DECIR, QUE NO HAYAN ERRORES EN LOS COBROS |
| 21D | 6 | LA BOLETA/FACTURA EN GENERAL |
| 22 | 7 | RESPECTO DEL PAGO DE LA CUENTA DE LUZ ¿USTED? (ENCUESTADOR: LEER ALTERNATIVAS) |
| 23 | 7 | ¿UTILIZA USTED ALGUNO DE ESTOS MEDIOS PARA PAGAR LA CUENTA DE LA LUZ? |
| 23A | 7 | LUGARES O CENTROS DE PAGO EXTERNOS (BANCOS, SUPERMERCADOS, SERVIPAG, SENCILLITO, CAJA VECINA, ETC.) |
| 23B | 7 | PAGO ELECTRÓNICO POR INTERNET |
| 23C | 7 | PAGO AUTOMÁTICO CON CARGO A CUENTA CORRIENTE (PAC) O TARJETA DE CRÉDITO (PAT) |
| 23D | 7 | OTROS (ESPECIFICAR): |

| | | |
|-----|---|---|
| 24 | 7 | PENSANDO EN SU FORMA DE PAGO MÁS HABITUAL, ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PAGO DE LA CUENTA DE LA LUZ? |
| 24A | 7 | EL TIEMPO EMPLEADO EN PAGAR LA CUENTA |
| 24B | 7 | LA FACILIDAD PARA REALIZAR EL PAGO |
| 24C | 7 | LA AGILIDAD DEL PROCESO DE PAGO |
| 24D | 7 | EL PAGO DE LA CUENTA EN GENERAL |
| 25 | 8 | EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES, ¿ESTA PROPIEDAD/INSTALACIÓN HA TENIDO CORTE Y POSTERIOR REPOSICIÓN DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR DEUDA VENCIDA? |
| 26 | 8 | ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO POR DEUDA VENCIDA? |
| 26A | 8 | LA INFORMACIÓN ENTREGADA PREVIAMENTE, MEDIANTE MENSAJE EN SU BOLETA |
| 26B | 8 | EL TIEMPO QUE DEMORÓ LA REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO DESPUÉS DE QUE SE PAGÓ LA CUENTA |
| 26C | 8 | EL PROCESO DE CORTE Y REPOSICIÓN POR DEUDA VENCIDA EN GENERAL |

| | | |
|-----|----|--|
| 27 | 9 | ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON SU MEDIDOR DE CONSUMO DE ELECTRICIDAD Y LA LECTURA QUE HACE PERSONAL DE <CONCESIONARIA>? |
| 27A | 9 | LA REGULARIDAD CON QUE SE TOMA LA LECTURA DE SU MEDIDOR |
| 27B | 9 | LA CONFIANZA QUE LE ENTREGA LA TOMA DE LA LECTURA DEL MEDIDOR POR PARTE DEL PERSONAL ENCARGADO |
| 27C | 9 | EL FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR, ES DECIR, QUE NO FALLE |
| 27D | 9 | EL PROCESO DE LECTURA DEL MEDIDOR EN GENERAL |
| 28 | 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>? |
| 29 | 10 | POR FAVOR DÍGAME MUY BREVEMENTE QUÉ DEBIERA CAMBIAR DEL SERVICIO DE <CONCESIONARIA> PARA QUE USTED MEJORE SU EVALUACIÓN DE ELLA |
| 30 | 11 | ¿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? |
| 31 | 12 | AHORA CON LA TARJETA N°2, ¿CUÁN DE ACUERDO ESTÁ USTED CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES ACERCA DE <CONCESIONARIA>? |
| 31A | 12 | CONTRIBUYE A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE SUS CLIENTES |
| 31B | 12 | APORTA A LA COMUNIDAD DONDE PRESTA SU SERVICIO |
| 31C | 12 | SE HACE RESPONSABLE Y CUMPLE SUS COMPROMISOS |
| 31D | 12 | RESPETA Y CUIDA EL MEDIOAMBIENTE |

| | | |
|-----|----|--|
| 31E | 12 | PRESENTA INFORMACIÓN CLARA Y TRANSPARENTE |
| 31F | 12 | ESCUCHA A SUS CLIENTES |
| 31G | 12 | ES MODERNA E INNOVADORA |
| 32 | 13 | ¿CUÁN DE ACUERDO ESTÁ USTED CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES SOBRE LA SEGURIDAD QUE ENTREGA <CONCESIONARIA>EN SU SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN Y SUMINISTRO ELÉCTRICO? |
| 32A | 13 | ME SIENTO SEGURO UTILIZANDO EL SERVICIO DE ELECTRICIDAD QUE RECIBO |
| 32B | 13 | LA EMPRESA QUE ME ENTREGA EL SUMINISTRO ELÉCTRICO ME INFORMA CONSTANTEMENTE CÓMO UTILIZAR DE MANERA SEGURA EL SERVICIO |
| 32C | 13 | LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS DE LA EMPRESA (POSTES, CABLES, MEDIDORES) SE PERCIBEN SEGURAS |
| 32D | 13 | LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS INTERIORES (ENCHUFES, CABLES, INTERRUPTORES) DE ACÁ SE PERCIBEN SEGURAS |
| 33 | 14 | ¿LA EMPRESA <CONCESIONARIA>, LE HA ENVIADO INFORMACIÓN ÚLTIMAMENTE? |
| 34 | 14 | ¿CUÁN DE ACUERDO ESTÁ USTED CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR PARTE DE <CONCESIONARIA>? |
| 34A | 14 | ME PERMITE CONOCER MEJOR LAS VENTAJAS DEL SERVICIO QUE ME ENTREGA LA EMPRESA |
| 34B | 14 | ME PERMITE COMPRENDER MEJOR LOS COSTOS ASOCIADOS AL SERVICIO |

| | | |
|-----|----|---|
| 34C | 14 | ME ORIENTA DE COMO HACER UN USO MÁS EFICIENTE DE LA ENERGÍA |
| 34D | 14 | ME AYUDA A CONOCER SOBRE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES EN RELACIÓN AL SERVICIO ELÉCTRICO. |
| 35 | 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? |
| 36 | 15 | ¿CUÁN DE ACUERDO ESTÁ USTED CON LA AFIRMACIÓN?: EN GENERAL, USTED CONFÍA EN <CONCESIONARIA> COMO EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA. |
| 37 | 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.) |
| 38 | 16 | DURANTE LOS ÚLTIMOS 6 MESES, ¿HA TENIDO ALGÚN PROBLEMA CON EL SERVICIO QUE PRESTA LA EMPRESA <CONCESIONARIA>? |
| 39 | 16 | ¿PODRÍA DESCRIBIRME EL PROBLEMA QUE TUVO? |
| 39A | 16 | CORTE DE LUZ SIN AVISO |
| 39B | 16 | CORTES DE LUZ PROLONGADOS Y/O FRECUENTES |
| 39C | 16 | VARIACIONES DE VOLTAJE / INTENSIDAD DE LA LUZ |
| 39D | 16 | CONEXIONES ANTIGUAS / EN MAL ESTADO |
| 39E | 16 | PROBLEMAS EN EL MEDIDOR / LECTURA |

| | | |
|-----|----|--|
| 39F | 16 | PROBLEMAS EN POSTES / ALUMBRADO PÚBLICO |
| 39G | 16 | PROBLEMAS DE COBROS (EXCESIVOS, ERRÓNEOS, INJUSTIFICADOS) |
| 39H | 16 | OTRO (ESPECIFICAR) |
| 40 | 16 | ¿COMUNICÓ SU PROBLEMA A ALGUNA INSTANCIA? |
| 41 | 16 | ¿A TRAVÉS DE CUÁL(ES) DE LAS SIGUIENTES INSTANCIA(S) USTED COMUNICÓ SU PROBLEMA? |
| 41A | 16 | DIRECTAMENTE A <CONCESIONARIA> |
| 41B | 16 | SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE SEC |
| 41C | 16 | SERNAC |
| 41D | 16 | ASOCIACIÓN DE CLIENTES |
| 41E | 16 | OTROS (ESPECIFICAR) |
| 42 | 16 | ¿USTED OBTUVO UNA RESPUESTA A SU PROBLEMA POR PARTE DE <CONCESIONARIA>? |
| 43 | 16 | ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LA RESPUESTA DE <CONCESIONARIA> ANTE SU PROBLEMA? |
| 44 | 16 | ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON EL TIEMPO QUE TOMÓ <CONCESIONARIA> PARA RESPONDER A SU PROBLEMA? |
| 45 | 16 | ¿SU PROBLEMA FUE SOLUCIONADO POR <CONCESIONARIA>? |
| 46 | 16 | ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LA SOLUCIÓN ENTREGADA POR <CONCESIONARIA> A SU PROBLEMA? |
| 47 | 17 | ¿USTED CONOCE O HA OÍDO HABLAR DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES (SEC)? |
| 48 | 17 | ¿USTED SE HA CONTACTADO ALGUNA VEZ CON LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES (SEC)? |
| 49 | 17 | ¿A TRAVÉS DE CUÁL(ES) DE LOS SIGUIENTES MEDIOS SE CONTACTÓ USTED CON LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES (SEC)? |
| 49A | 17 | PÁGINA WEB |
| 49B | 17 | CALL CENTER |
| 49C | 17 | OFICINA |
| 49D | 17 | REDES SOCIALES / CIUDADANAS |
| 49E | 17 | OTROS (ESPECIFICAR) |

| | | |
|-----|----|--|
| 50 | 17 | POR ÚLTIMO, ¿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)? |
| 50A | 17 | LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN |
| 50B | 17 | LA CAPACIDAD DE DAR RESPUESTA |
| 50C | 17 | LA RAPIDEZ DE LA RESPUESTA |
| 50D | 17 | LA FACILIDAD DE CONTACTO |
| 50E | 17 | LA ATENCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA EN GENERAL |

Modelo Relacional

