

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_REEPLAZO_ID	Motivo porque no se logro la visita, de acuerdo a la tabla tipo " MOTIVO_REEPLAZO "	NUMERICO(3)			X

1.3 Referencias utilizadas en la tabla CLIENTE REEMPLAZO

<i>Tabla De Origen</i>	<i>Campos Dependientes</i>
MOTIVO_REEMPLAZO	MOTIVO_REEPLAZO_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 empresas al cliente	TEXTO(30)			X
TIPO_CONSUMO_OBSE	Tipo de consumo del punto de suministro, de acuerdo a la tabla tipo RVADO_ID	NUMERICO(3)			X

TIPO_VIVIENDA_ID	"TIPO_CONSUMO_OBSE RVADO_ID" Tipo de vivienda/Instalación del cliente, de acuerdo a la tabla tipo "TIPO_VIVIENDA"	NUMERICO(3)		X	
ALIMENTADOR_ID	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_EMPADRONAMIENTO	Fecha en la que fue empadronado el domicilio, en el formato 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_DIRECCION	¿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	SEXO
TIPO_CONSUMO_OBSERVADO	TIPO_CONSUMO_OBSERVADO_ID
TIPO_VIVIENDA	TIPO_VIVIENDA_ID
MUESTRA_CLIENTES	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 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.	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"	TEXTO(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	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	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 Descripción	OTROS_PROBLEMAS_SERVICIOS 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

Tabla De Origen	Campos Dependientes
TIPO_PROBLEMA_SERVICIO	TIPO_PROBLEMA_SERVICIO_ID

6 Tabla PREGUNTA RESPUESTA

6.1 Descripción de la 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.

6.2 Definición de la Tabla PREGUNTA RESPUESTA

Nombre	Descripción	Tipo De Dato	OB	PK	FK
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 Descripción	RESPUESTA_PROBLEMA_SERVICIO 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	CHILELECTRA
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	GEOMARKETING
403	IPSOS S.A.

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

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_REEPLAZO_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	Llailay	57	San Felipe de Aconcagua	
5	Región de Valparaíso	5704	Panquehue	57	San Felipe de Aconcagua	
5	Región de Valparaíso	5705	Putaendo	57	San Felipe de Aconcagua	
5	Región de Valparaíso	5706	Santa María	57	San Felipe de Aconcagua	
5	Región de Valparaíso	5801	Quilpué	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	

	Región del Libertador Gral.					
6	Bernardo O'Higgins	6112	Peumo	61	Cachapoal	
	Región del Libertador Gral.					
6	Bernardo O'Higgins	6113	Pichidegua	61	Cachapoal	
	Región del Libertador Gral.					
6	Bernardo O'Higgins	6114	Quinta de Tilcoco	61	Cachapoal	
	Región del Libertador Gral.					
6	Bernardo O'Higgins	6115	Rengo	61	Cachapoal	
	Región del Libertador Gral.					
6	Bernardo O'Higgins	6116	Requinoa	61	Cachapoal	
	Región del Libertador Gral.					
6	Bernardo O'Higgins	6117	San Vicente	61	Cachapoal	
	Región del Libertador Gral.					
6	Bernardo O'Higgins	6201	Pichilemu	62	Cardenal Caro	
	Región del Libertador Gral.					
6	Bernardo O'Higgins	6202	La Estrella	62	Cardenal Caro	
	Región del Libertador Gral.					
6	Bernardo O'Higgins	6203	Litueche	62	Cardenal Caro	
	Región del Libertador Gral.					
6	Bernardo O'Higgins	6204	Marchihue	62	Cardenal Caro	
	Región del Libertador Gral.					
6	Bernardo O'Higgins	6205	Navidad	62	Cardenal Caro	
	Región del Libertador Gral.					
6	Bernardo O'Higgins	6206	Paredones	62	Cardenal Caro	
	Región del Libertador Gral.					
6	Bernardo O'Higgins	6301	San Fernando	63	Colchagua	
	Región del Libertador Gral.					
6	Bernardo O'Higgins	6302	Chepica	63	Colchagua	
	Región del Libertador Gral.					
6	Bernardo O'Higgins	6303	Chimbarongo	63	Colchagua	
	Región del Libertador Gral.					
6	Bernardo O'Higgins	6304	Lolol	63	Colchagua	
	Región del Libertador Gral.					
6	Bernardo O'Higgins	6305	Nancagua	63	Colchagua	
	Región del Libertador Gral.					
6	Bernardo O'Higgins	6306	Palmilla	63	Colchagua	

	Región del Libertador Gral.					
6	Bernardo O'Higgins	6307	Peralillo	63	Colchagua	
	Región del Libertador Gral.					
6	Bernardo O'Higgins	6308	Placilla	63	Colchagua	
	Región del Libertador Gral.					
6	Bernardo O'Higgins	6309	Pumanque	63	Colchagua	
	Región del Libertador Gral.					
6	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	Vichuquén	73	Curicó	
7	Región del Maule	7401	Linares	74	Linares	
7	Región del Maule	7402	Colbún	74	Linares	
7	Región del Maule	7403	Longaví	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	Maullín	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	Puqueldón	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	Río 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	Futaleufú	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	Cohaique	
11	Región de Aisén del Gral. Carlos Ibañez del Campo	11102	Lago Verde	111	Cohaique	
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	

	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	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> <u>(ENCUESTADOR: ANOTAR LITERALMENTE LO QUE EXPRESE EL ENCUESTADO)</u>

	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> REPONDRA 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 <CONCESSIONARIA> 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 <CONCESSIONARIA>?
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? <u>(ENCUESTADOR: LEER ALTERNATIVAS)</u>
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 DÍGME 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 <CONCESSIONARIA>	
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 <CONCESSIONARIA>?	
43	16	¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LA RESPUESTA DE<CONCESSIONARIA> ANTE SU PROBLEMA?	
44	16	¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON EL TIEMPO QUE TOMÓ <CONCESSIONARIA> PARA RESPONDER A SU PROBLEMA?	
45	16	¿SU PROBLEMA FUE SOLUCIONADO POR <CONCESSIONARIA>?	
46	16	¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LA SOLUCIÓN ENTREGADA POR <CONCESSIONARIA> 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

