

## Anexo N° 1

# ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO ELÉCTRICO

### 1.1 Generalidades

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

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

### Estructura ECSE

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

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

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

## 1.2 Descripción de las secciones

### Presentación

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

### Filtros

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

### Pregunta inicial

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

### Calidad del Servicio Eléctrico

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

### Canales de Contacto

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

### Boleta o Factura

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

### Recaudación

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

### Corte por deuda vencida

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

### Medidor y Lectura de Consumos

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

### Satisfacción Global Final

**La sección 10.** Finalmente, se consulta sobre la satisfacción global por el servicio, que corresponde a una fusión de las percepciones calibradas por los intereses particulares del encuestado, pero sin confundirla con la imagen de la marca, sus intereses económicos o



sus problemas particulares. Por ejemplo, la buena atención recibida en un *call center* puede ser opacada por la no resolución de un problema completamente distinto y extemporáneo.

### **Valor**

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

### **Imagen**

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

### **Seguridad**

**La sección 13.** Recoge la percepción que tienen los clientes respecto a la seguridad que sienten sus clientes al servicio brindado.

### **Cliente Habilitado**

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

### **Confianza**

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

### **Quejas y Problemas**

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

### **Modulo SEC**

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

#### **1.3 Instrucciones especiales**

Todas las instrucciones especiales necesarias para la realización de la entrevistas están anotadas en las pautas correspondientes (AT y BT) de modo que quien realice la entrevista tenga toda la información necesaria.

#### **1.4 Consideraciones generales**

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

El personal de la empresa encuestadora no podrá hacer uso en terreno de ningún recurso<sup>1</sup> de la empresa eléctrica, tanto en la etapa de entrevista como en la de

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



empadronamiento. Tampoco podrá usar identificadores de ningún tipo asociados a la concesionaria para la cual está realizando el estudio. Quienes requieran identificarse deberán hacerlo a nombre de la empresa encuestadora y señalar que están realizando la **ECSE** por orden de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

### 1.5 Validación de las secciones

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

### 1.6 Criterio de completitud (ECSE Presencial)

Para que una encuesta sea considerada válida debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Haber pasado todos los filtros iniciales (previos a pregunta 1).
- b) Tener evaluación de Satisfacción Inicial (pregunta 1, respuesta 1 a 5).
- c) Tener evaluación de al menos 2 de 3 aspectos de Calidad de Suministro (preguntas 3a, 3b y 3c, respuestas 1 a 5).
- d) Tener evaluación de al menos 3 de 4 aspectos de la boleta/factura (preguntas 21a, 21b, 21c y 21d, respuestas 1 a 5) o evaluación de al menos 3 de 4 aspectos del pago de la cuenta (preguntas 24a, 24b, 24c y 24d, respuestas 1 a 5).
- e) Tener evaluación de Satisfacción Final (pregunta 28, respuesta 1 a 5).
- f) Tener evaluación de Confianza (pregunta 36, respuesta 1 a 5).
- g) Tener respuesta válida a pregunta de Problemas (pregunta 38, respuesta 1 ó 2).
- h) Tener respuesta válida a pregunta de Conocimiento SEC (pregunta 47, respuesta 1 ó 2).

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

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

**FICHA IDENTIFICACIÓN ENCUESTA**

(ENCUESTADOR: COMPLETAR UNA VEZ TERMINADA LA ENCUESTA)

FOLIO N° \_\_\_\_\_

EMPRESA ENCUESTADORA	Nº
----------------------	----

**DATOS GENERALES**

NOMBRE DISTRIBUIDORA	CÓDIGO DISTRIBUIDORA
NOMBRE COMUNA	CÓDIGO COMUNA

**MUESTRA ORIGINAL**

NÚMERO DE SERVICIO (Nº CLIENTE)		1	2
		MUESTRA LOGRADA	MUESTRA NO LOGRADA

**MUESTRA DE REEMPLAZO**

(ENCUESTADOR: COMPLETAR SÓLO EN CASO DE QUE ENCUESTA SE APLIQUE A MUESTRA DE REEMPLAZO.)

MOTIVO REEMPLAZO	1	2	3	4	5			9
	DIRECCIÓN NO ENCONTRADA	LUGAR INACcesible / ENTORNO PELIGROSO	NO ES DOMICILIO NI NEGOCIO - INDUSTRIA	DESHABITADO / NO HAY NADIE	NO ABREN / NO HAY TIMBRE	SIN PERSONA VALIDA PARA RESPONDER	RECHAZA RESPONDER ENCUESTA	OTRO:

NÚMERO DE SERVICIO (Nº CLIENTE)	
---------------------------------	--

**DATOS ENCUESTADO**

TARIFA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	99
	BT1A	BT1B	BT2	BT3	BT4	BT4-1	BT4-2	BT4-3	AT2	AT3	AT4-1	AT4-2	AT4-3	TFR	OTRA

RURALIDAD	1	2	3
	URBANO	RURAL TIPO 1	RURAL TIPO 1

TIPO VIVIENDA	1	2	3	4	5	6	7	8	99
	CASA	DEPTO	CITÉ	MEDIAGUA	FABRICA	COMERCIO	PREDIO	OFICINA	OTRO:

TIPO CONSUMO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	99
	RESIDENCIAL	COMERCIAL	INDUSTRIAL	AGRÍCOLA	FISCAL	MUNICIPAL	FFCC	UTILIDAD PÚBLICA	RESIDENCIAL CON NEGOCIO	OTRO:

NOMBRE DE CLIENTE O EMPRESA	
-----------------------------	--

NOMBRE DE ENTREVISTADO	
------------------------	--

ROL HOGAR / CARGO EMPRESA		Nº TELÉFONO (si no tiene, anotar 99)
---------------------------	--	---

DIRECCIÓN	
-----------	--

FECHA/HORA ENCUESTA	FECHA	/ /2016	HORA INICIO (hh:mm)		HORA FIN (hh:mm)		DURACIÓN (MIN)	
---------------------	-------	---------	------------------------	--	---------------------	--	-------------------	--

**DECLARACIÓN ENCUESTADOR**

NOMBRE ENCUESTADOR	
--------------------	--

RUT ENCUESTADOR		-	CÓDIGO ENCUESTADOR	
-----------------	--	---	--------------------	--

Declaro haber realizado la entrevista de acuerdo a lo especificado y bajo el código de norma de la Empresa:

FIRMA ENCUESTADOR



## Sección 1

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

HOMBRE	MUJER	EDAD (AÑOS CUMPLIDOS)
1	2	

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

HACER FILTRO B SÓLO A CLIENTES RESIDENCIALES, OTROS CLIENTES PASAR DIRECTAMENTE A FILTRO E

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

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

C. ¿USTED PERSONALMENTE HA REVISADO O HA PAGADO LA CUENTA DE LA LUZ, AL MENOS UNA VEZ EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES?

NO, NUNCA.	SÍ, ALGUNA VEZ U OCASIONALMENTE LA REVISA O LA PAGA (CUALQUIERA DE LAS DOS)	SI, SIEMPRE LA REVISA O SIEMPRE LA PAGA
1	2	3
FINALIZAR ENCUESTA Y AGRADECER		CONTINUAR LA ENCUESTA

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

MENOS DE 6 MESES	MÁS DE 6 MESES
1	2
FINALIZAR ENCUESTA Y AGRADECER	CONTINUAR LA ENCUESTA, PASAR A PREGUNTA F.

HACER FILTRO E SÓLO A CLIENTES NO RESIDENCIALES, OTROS PASAR DIRECTAMENTE A PREGUNTA F

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

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

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

SI	1	→ ¿CUÁL ES?: _____	SI RESPONDE <CONCESIONARIA>, SEGUIR CON PREGUNTA N°1 SI RESPONDE ALGO DISTINTO DE <CONCESIONARIA>, LEER ACLARACIÓN
NO	2	LEER ACLARACIÓN	

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

## Sección 2

- 1. POR FAVOR DÍGAME, DE ACUERDO A LA ESCALA INDICADA EN LA TARJETA N° 1, ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON EL SERVICIO QUE ENTREGA LA EMPRESA <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: MENCIONAR NOMBRE EMPRESA Y MOSTRAR TARJETA N° 1)**

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

2. POR FAVOR DÍGAME MUY BREVEMENTE POR QUÉ USTED EVALÚA DE ESA FORMA EL SERVICIO DE <CONCESIONARIA> (ENCUESTADOR: SONDEAR Y ANOTAR LITERALMENTE LO QUE EXPRESE EL ENCUESTADO)

## Sección 3

3. ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA CALIDAD DEL SUMINISTRO DEL SERVICIO ELÉCTRICO DE <CONCESSIONARIA>? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)

ATRIBUTOS	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisficho	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS-NR
a) CONTINUIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO, ES DECIR, QUE NO SE CORTE	1	2	3	4	5	9
b) ESTABILIDAD DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO, ES DECIR, QUE NO HAYAN VARIACIONES DE VOLTAJE O VARIACIÓN DE INTENSIDAD DE LA LUZ.	1	2	3	4	5	9
c) LA CALIDAD DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN GENERAL	1	2	3	4	5	9

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?

SI	NO	NO HA TENIDO CORTES	NS-NR
1	2	3	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 5		→ PASAR A PREGUNTA N° 6	

5. CON LA ESCALA DE LA MISMA TARJETA ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL AVISO DE LA INTERRUPCIÓN PROGRAMADA? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)

ATRIBUTOS	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisficho	Satisfecho	Muy Satisficho	NS-NR
a) LA ANTICIPACIÓN U OPORTUNIDAD DEL AVISO	1	2	3	4	5	9
b) LA CLARIDAD DEL MENSAJE DEL AVISO	1	2	3	4	5	9
c) EL CUMPLIMIENTO DE LA HORA DE INICIO DE LA INTERRUPCIÓN PROGRAMADA DE SUMINISTRO	1	2	3	4	5	9
d) EL CUMPLIMIENTO DE LA HORA DE TÉRMINO DE LA INTERRUPCIÓN PROGRAMADA DE SUMINISTRO	1	2	3	4	5	9
e) EL PROCESO COMPLETO DE INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE SUMINISTRO	1	2	3	4	5	9

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

SI	NO	NS-NR
1	2	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 7	→ PASAR A PREGUNTA N° 9	

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

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

8. UTILIZANDO LA ESCALA TARJETA N° 2 ¿CUÁN DE ACUERDO ESTÁ USTED CON LA AFIRMACIÓN?: USTED CONFÍA EN QUE <CONCESIONARIA> REPONDRA EL SERVICIO EN CASO DE UNA INTERRUPCIÓN NO PROGRAMADA. (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N° 2)

Muy En Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en Desacuerdo Ni De Acuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	NS-NR
1	2	3	4	5	9

#### Sección 4

9. ¿EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES, USTED HA VISITADO PERSONALMENTE ALGUNA SUCURSAL U OFICINA COMERCIAL DE <CONCESIONARIA>?

SI	NO	NS-NR
1	2	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 10	→ PASAR A PREGUNTA N° 12	

10. ¿QUÉ TIPO DE TRÁMITE REALIZÓ EN LA OFICINA COMERCIAL LA ÚLTIMA VEZ QUE LA VISITÓ?

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

11. VOLVIENDO A LA TARJETA N° 1, ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON EL SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DE <CONCESIONARIA> EN SUS OFICINAS COMERCIALES? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)

ATRIBUTOS	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfactorio	Satisfactorio	Muy Satisfactorio	NS-NR
a) LAS INSTALACIONES ADECUADAS Y CÓMODAS	1	2	3	4	5	9
b) LA PRESENTACIÓN E IDENTIFICACIÓN CORRECTA DEL PERSONAL DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5	9

c) EL TIEMPO QUE TRANSCURRIÓ ENTRE QUE LLEGÓ A LA OFICINA Y TERMINÓ SU TRÁMITE	1	2	3	4	5	9
d) LA AMABILIDAD Y CORTESÍA DEL PERSONAL DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5	9
e) LA EFECTIVIDAD DE LAS RESPUESTAS ENTREGADAS A SU REQUERIMIENTO	1	2	3	4	5	9
f) LA ATENCIÓN GENERAL RECIBIDA EN LA OFICINA COMERCIAL	1	2	3	4	5	9

12. ¿EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES, USTED HA LLAMADO AL SERVICIO TELEFÓNICO DE <CONCESIONARIA>?

SI	NO	NS-NR
1	2	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 13	→ PASAR A PREGUNTA N° 15	

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

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

14. ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DE <CONCESIONARIA> EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)

ATRIBUTOS	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisficho	Satisficho	Muy Satisficho	NS-NR
a) LA FACILIDAD PARA ENTRAR EN CONTACTO CON EL SERVICIO	1	2	3	4	5	9
b) EL TIEMPO TOTAL, ENTRE LA ESPERA PARA SER ATENDIDO POR UN EJECUTIVO Y LA FINALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN	1	2	3	4	5	9
c) LA AMABILIDAD Y CORTESÍA DE LOS EJECUTIVOS EN LA ATENCIÓN	1	2	3	4	5	9
d) LA EFECTIVIDAD DE LAS RESPUESTAS ENTREGADAS A SU REQUERIMIENTO	1	2	3	4	5	9
e) LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EN GENERAL	1	2	3	4	5	9

15. ¿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.?

SI	NO	NS-NR
1	2	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 16	→ PASAR A PREGUNTA N° 18	

16. POR FAVOR INDÍQUEME CUÁLES DE LOS SIGUIENTES CANALES DE CONTACTO DE <CONCESIONARIA> HA UTILIZADO PERSONALMENTE EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES:

CANALES DE CONTACTO	SI	NO	NS/NR
a) CARTA TRADICIONAL	1	2	9
b) CORREO ELECTRÓNICO	1	2	9
c) PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	1	2	9
d) MENSAJE DE TEXTO SMS	1	2	9
e) APLICACIÓN MÓVIL DE LA EMPRESA	1	2	9
f) REDES SOCIALES (FACEBOOK, TWITTER, OTROS)	1	2	9



g) NINGUNO	1	2	9
h) OTRO (ESPECIFICAR):			

**ENCUESTADOR: HACER PREGUNTA 17 SÓLO EN CANALES DE CONTACTO QUE RESPONDÍÓ SÍ EN PREGUNTA 16.**

**17. POR FAVOR DÍGAME CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON EL SERVICIO QUE ENTREGA <CONCESIONARIA> A TRAVÉS DE CADA CANAL DE CONTACTO QUE ME HA SEÑALADO: (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)**

EVALUACIÓN CANALES DE CONTACTO	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisficho	Satisficho	Muy Satisficho	NS-NR
a) CARTA TRADICIONAL	1	2	3	4	5	9
b) CORREO ELECTRÓNICO	1	2	3	4	5	9
c) PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	1	2	3	4	5	9
d) MENSAJE DE TEXTO SMS	1	2	3	4	5	9
e) APLICACIÓN MÓVIL DE LA EMPRESA	1	2	3	4	5	9
f) REDES SOCIALES (FACEBOOK, TWITTER, OTROS)	1	2	3	4	5	9
g) NINGUNO	1	2	3	4	5	9
h) OTRO (ESPECIFICAR):	1	2	3	4	5	9

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

SI	NO	NS-NR
1	2	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 19	→ PASAR A PREGUNTA N° 20	

**19. ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA VISITA TÉCNICA REALIZADA POR <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)**

ATRIBUTOS	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisficho	Satisficho	Muy Satisficho	NS-NR
a) EL CUMPLIMIENTO DE FECHA Y HORA PARA LA VISITA COMPROMETIDA	1	2	3	4	5	9
b) EL CONOCIMIENTO TÉCNICO DEMOSTRADO POR EL PERSONAL	1	2	3	4	5	9
c) LA CORRECTA IDENTIFICACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO	1	2	3	4	5	9
d) LA SOLUCIÓN DEL REQUERIMIENTO O CONSULTA	1	2	3	4	5	9
e) EL TIEMPO QUE TOMÓ RESOLVER LA SOLICITUD	1	2	3	4	5	9
f) LA VISITA TÉCNICA EN GENERAL	1	2	3	4	5	9

## Sección 5

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

LA REVISA TODOS LOS MESES, CON REGULARIDAD	LA REVISA ALGUNOS MESES, OCASIONALMENTE	NO LA REVISA NUNCA	NS-NR
1	2	3	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 21		→ PASAR A PREGUNTA N° 22	

**21. ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA BOLETA O FACTURA DE LA CUENTA DE LA LUZ QUE RECIBE DE <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)**

ATRIBUTOS	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisficho	Satisficho	Muy Satisficho	NS-NR



a) LA ANTICIPACIÓN A LA FECHA DE VENCIMIENTO CON QUE RECIBE LA BOLETA O FACTURA	1	2	3	4	5	9
b) LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA BOLETA O FACTURA	1	2	3	4	5	9
c) LA EXACTITUD DE LOS COBROS, ES DECIR, QUE NO HAYAN ERRORES EN LOS COBROS	1	2	3	4	5	9
d) LA BOLETA/FACTURA EN GENERAL	1	2	3	4	5	9

## Sección 6

### 22. RESPECTO DEL PAGO DE LA CUENTA DE LUZ ¿USTED? (ENCUESTADOR: LEER ALTERNATIVAS)

ES QUIEN REALIZA EL PAGO TODOS LOS MESES, CON REGULARIDAD	PAGA LA CUENTA ALGUNAS VECES, OCASIONALMENTE	NO ESTÁ A CARGO DE PAGAR LA CUENTA, LO HACE OTRA PERSONA	NS-NR
1	2	3	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 23		→ PASAR A PREGUNTA N° 25	

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

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

### 24. 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? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)

ATRIBUTOS	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisficho	Satisfecho	Muy Satisficho	NS-NR
a) EL TIEMPO EMPLEADO EN PAGAR LA CUENTA	1	2	3	4	5	9
b) LA FACILIDAD PARA REALIZAR EL PAGO	1	2	3	4	5	9
c) LA AGILIDAD DEL PROCESO DE PAGO	1	2	3	4	5	9
d) EL PAGO DE LA CUENTA EN GENERAL	1	2	3	4	5	9

## Sección 7

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

SI	NO	NS-NR
1	2	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 26		→ PASAR A PREGUNTA N° 27

### 26. ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO POR DEUDA VENCIDA? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)

ATRIBUTOS	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisficho	Satisfecho	Muy Satisficho	NS-NR
a) LA INFORMACIÓN ENTREGADA PREVIAMENTE, MEDIANTE MENSAJE EN SU BOLETA	1	2	3	4	5	9
b) EL TIEMPO QUE DEMORÓ LA REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO DESPUÉS DE QUE SE PAGÓ LA CUENTA	1	2	3	4	5	9
c) EL PROCESO DE CORTE Y REPOSICIÓN POR DEUDA VENCIDA EN GENERAL	1	2	3	4	5	9

## Sección 8

**27. ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON SU MEDIDOR DE CONSUMO DE ELECTRICIDAD Y LA LECTURA QUE HACE EL PERSONAL DE <CONCESSIONARIA>? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)**

ATRIBUTOS	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisficho	Satisfecho	Muy Satisficho	NS-NR
a) LA REGULARIDAD CON QUE SE TOMA LA LECTURA DE SU MEDIDOR	1	2	3	4	5	9
b) LA CONFIANZA QUE LE ENTREGA LA TOMA DE LA LECTURA DEL MEDIDOR POR PARTE DEL PERSONAL ENCARGADO	1	2	3	4	5	9
c) EL FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR, ES DECIR, QUE NO FALLE	1	2	3	4	5	9
d) EL PROCESO DE LECTURA DEL MEDIDOR EN GENERAL	1	2	3	4	5	9

## Sección 9

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

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

ENCUESTADOR: SI RESPUESTA A PREGUNTA 28 ES:	
1, 2 ó 3	4 ó 5
HACER PREGUNTA 29 A)	HACER PREGUNTA 29 B)

29.A) POR FAVOR DÍGME MUY BREVEMENTE QUÉ DEBIERA CAMBIAR DEL SERVICIO DE <CONCESIONARIA> PARA QUE USTED MEJORE SU EVALUACIÓN DE ELLA.

**29. B) POR FAVOR DÍGAME MUY BREVEMENTE POR QUÉ EVALÚA ASÍ EL SERVICIO DE <CONCESIONARIA>.  
(ENCUESTADOR: SONDEAR Y ANOTAR LITERALMENTE LO QUE EXPRESE EL ENCUESTADO)**

## Sección 10

**30. ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL SERVICIO QUE USTED RECIBE DE <CONCESSIONARIA> Y EL PRECIO QUE PAGA POR LA ELECTRICIDAD? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)**

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS-NR
1	2	3	4	5	9



### Sección 11

**31. AHORA CON LA TARJETA N°2, ¿CUÁN DE ACUERDO ESTÁ USTED CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES ACERCA DE <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°2)**

<CONCESIONARIA> ES UNA EMPRESA QUE:	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en Desacuerdo Ni De Acuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	NS-NR
a) CONTRIBUYE A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE SUS CLIENTES	1	2	3	4	5	9
b) APORTA A LA COMUNIDAD DONDE PRESTA SU SERVICIO	1	2	3	4	5	9
c) SE HACE RESPONSABLE Y CUMPLE SUS COMPROMISOS	1	2	3	4	5	9
d) RESPETA Y CUIDA EL MEDIOAMBIENTE	1	2	3	4	5	9
e) PRESENTA INFORMACIÓN CLARA Y TRANSPARENTE	1	2	3	4	5	9
f) ESCUCHA A SUS CLIENTES	1	2	3	4	5	9
g) ES MODERNA E INNOVADORA	1	2	3	4	5	9

### Sección 12

**32. ¿CUÁN DE ACUERDO ESTÁ USTED CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES SOBRE LA SEGURIDAD DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°2)**

ATRIBUTOS	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en Desacuerdo Ni De Acuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	NS-NR
a) ME SIENTO SEGURO UTILIZANDO EL SERVICIO DE ELECTRICIDAD QUE RECIBO DE <CONCESIONARIA>	1	2	3	4	5	9
b) <CONCESIONARIA> ME INFORMA CONSTANTEMENTE CÓMO UTILIZAR DE MANERA SEGURA EL SERVICIO	1	2	3	4	5	9
c) LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS DE <CONCESIONARIA> (POSTES, CABLES, MEDIDORES) SE PERCIBEN SEGURAS	1	2	3	4	5	9
d) LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS INTERIORES (ENCHUFES, CABLES, INTERRUPTORES) DE ACÁ SE PERCIBEN SEGURAS	1	2	3	4	5	9

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

SI	NO	NS-NR
1	2	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 34	→ PASAR A PREGUNTA N° 35	

**34. ¿CUÁN DE ACUERDO ESTÁ USTED CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR PARTE DE <CONCESIONARIA>? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°2)**

ATRIBUTOS	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en Desacuerdo Ni De Acuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	NS-NR
a) ME PERMITE CONOCER MEJOR LAS VENTAJAS DEL SERVICIO QUE ME ENTREGA LA EMPRESA	1	2	3	4	5	9
b) ME PERMITE COMPRENDER MEJOR LOS COSTOS ASOCIADOS AL SERVICIO	1	2	3	4	5	9
c) ME ORIENTA DE COMO HACER UN USO MÁS EFICIENTE DE LA ENERGÍA	1	2	3	4	5	9
d) ME AYUDA A CONOCER SOBRE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES EN RELACIÓN AL SERVICIO ELÉCTRICO.	1	2	3	4	5	9

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

SI	NO	NS-NR
1	2	9

### Sección 13

**36. ¿CUÁN DE ACUERDO ESTÁ USTED CON LA AFIRMACIÓN?: EN GENERAL, USTED CONFÍA EN <CONCESIONARIA> COMO EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA. (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N° 2)**



Muy En Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en Desacuerdo Ni De Acuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	NS-NR
1	2	3	4	5	9

## Sección 14

37. ¿EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES, USTED HA INTENTADO COMUNICARSE CON <CONCESIONARIA> SIN LOGRARLO? (ENCUESTADOR: ACLARAR AL ENTREVISTADO SI ES NECESARIO: TELÉFONO OCUPADO O NO RESPONDE, OFICINA COMERCIAL CERRADA, PÁGINA WEB CAÍDA, CORREO ELECTRÓNICO O CARTA SIN RESPUESTA, ETC.)

(ENCUESTADOR: LEER ALTERNATIVAS)

SI	NO	NO HA INTENTADO COMUNICARSE	NS-NR
1	2	3	9

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

SI	NO	NS-NR
1	2	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 39		→ PASAR A PREGUNTA N° 47

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

OFICINAS	SI	NO
a) CORTE DE LUZ SIN AVISO	1	2
b) CORTES DE LUZ PROLONGADOS Y/O FRECUENTES	1	2
c) VARIACIONES DE VOLTAJE / INTENSIDAD DE LA LUZ	1	2
d) CONEXIONES ANTIGUAS / EN MAL ESTADO	1	2
e) PROBLEMAS EN EL MEDIDOR / LECTURA	1	2
f) PROBLEMAS EN POSTES / ALUMBRADO PÚBLICO	1	2
g) PROBLEMAS DE COBROS (EXCESIVOS, ERRÓNEOS, INJUSTIFICADOS)	1	2
h) OTRO (ESPECIFICAR)	1	2

40. ¿COMUNICÓ SU PROBLEMA A ALGUNA INSTANCIA?

SI	NO	NS-NR
1	2	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 41		→ PASAR A PREGUNTA N° 42

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

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

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

SI	NO	NS-NR
1	2	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 43		→ PASAR A PREGUNTA N° 47



43. VOLVIENDO A LA TARJETA N°1, ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LA RESPUESTA DE <CONCESIONARIA> ANTE SU PROBLEMA? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N° 1)

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisficho	Satisficho	Muy Satisficho	NS-NR
1	2	3	4	5	9

44. ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON EL TIEMPO QUE TOMÓ <CONCESIONARIA> PARA RESPONDER A SU PROBLEMA? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N° 1)

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisficho	Satisficho	Muy Satisficho	NS-NR
1	2	3	4	5	9

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

SI	NO	ESTÁ EN PROCESO DE SOLUCIÓN	NS-NR
1	2	3	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 46		→ PASAR A PREGUNTA N° 47	

46. ¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LA SOLUCIÓN ENTREGADA POR <CONCESIONARIA> A SU PROBLEMA? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisficho	Satisficho	Muy Satisficho	NS-NR
1	2	3	4	5	9

## Sección 15

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

SI	NO	NS-NR
1	2	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 48		→ AGRADECER Y FINALIZAR ENCUESTA

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

SI	NO	NS-NR
1	2	9
→ SEGUIR CON PREGUNTA N° 49		→ AGRADECER Y FINALIZAR ENCUESTA

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

	MEDIO DE CONTACTO CON SEC			SI	NO
A)	PÁGINA WEB			1	2
B)	CALL CENTER			1	2
C)	OFICINA			1	2
D)	REDES SOCIALES / CIUDADANAS			1	2
E)	OTROS (ESPECIFICAR)			1	2

50. 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)? (ENCUESTADOR: MOSTRAR TARJETA N°1)

ATRIBUTOS	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en Desacuerdo Ni De Acuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo	NS-NR
a) LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN	1	2	3	4	5	9



b) LA CAPACIDAD DE DAR RESPUESTA	1	2	3	4	5	9
c) LA RAPIDEZ DE LA RESPUESTA	1	2	3	4	5	9
d) LA FACILIDAD DE CONTACTO	1	2	3	4	5	9
e) LA ATENCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA EN GENERAL	1	2	3	4	5	9

### AGRADECER Y FINALIZAR

### ANEXOS

#### TARJETA N°1:

##### NIVEL DE SATISFACCIÓN

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisficho	Satisficho	Muy Satisficho
------------------	--------------	----------------------------------	------------	----------------

#### TARJETA N°2:

##### NIVEL DE ACUERDO

Muy En Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en Desacuerdo Ni De Acuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo
----------------------	---------------	-----------------------------------	------------	-------------------



## Anexo N° 2

# DISEÑO MUESTRAL

### 2.1 Definiciones iniciales

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

Por otro lado, debe considerarse que la encuesta se realiza a clientes, por lo que el objetivo final es seleccionar aleatoriamente a los clientes que participarán del proceso de Encuesta ECSE. Sin embargo, para determinar dicha muestra, se utilizará la información aportada a través del proceso STAR mencionado anteriormente, utilizando los puntos de consumos asociados a los clientes, mediante las metodologías descritas en el presente anexo y en los identificados con los números 3 y 4.

### 2.2 Definición segmentación

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

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

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

## Anexo N° 3

### TAMAÑO MUESTRAL

#### 3.1 Cálculo tamaño muestral

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

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

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

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

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

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

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

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



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

Comuna	(a) Porcentaje de clientes de la empresa en la comuna	(b) Clientes Muestra Inicial (a) * 1200
1	34,50%	414
2	50,00%	600
3	15,50%	186
<b>TOTAL EMPRESA</b>		<b>1200</b>

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

### 3.3 Consideraciones de la ECSE

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

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



## Anexo N° 4

# CRITERIOS DE REEMPLAZO

### 4.1 Procedimiento de reemplazo (ECSE Presencial):

En aquellos casos en los que no es posible aplicar la encuesta en los puntos de suministro determinados por la esta Superintendencia, por razones tales como:

- a) Domicilio cerrado sin moradores.
- b) Domicilio cerrado con moradores (no abren / no permiten acceder).
- c) Cliente se niega a responder la encuesta.
- d) Persona que atiende no cumple los requisitos determinados en los filtros iniciales del cuestionario.
- e) Otros.

Cuando esto suceda, la empresa encuestadora deba proceder de la forma siguiente:

### 4.2 Registro de muestra fallida:

- a) Entregar o dejar en lugar visible del punto de suministro muestra original del volante “Encuesta de Calidad de Servicio Eléctrico – SEC”, que el encuestador deberá llevar consigo.
- b) Registrar los datos de este punto de suministro fallido, incluyendo la razón de imposibilidad de aplicar la encuesta en éste.
- c) Aplicar la encuesta en un domicilio de reemplazo, aplicando estrictamente el método y condiciones que se describen a continuación:

### 4.3 Método de reemplazo (péndulo):

Se aplicará para seleccionar el punto de suministro de reemplazo a la muestra original, siempre entre clientes abastecidos por el mismo transformador de distribución<sup>(\*)</sup>.

- a) Intento 1: Visitar el domicilio más cercano al suministro de muestra original fallido, e intentar aplicar encuesta. Si ello no es posible:
- b) Intento 2: Visitar el domicilio más cercano al suministro de muestra original fallido, en dirección contraria al intento anterior, e intentar aplicar encuesta. Si ello no es posible:
- c) Intento 3: Visitar el domicilio más cercano al domicilio del intento 1, e intentar aplicar encuesta. Si ello no es posible:
- d) Intento 4: Visitar el domicilio más cercano al domicilio del intento 2, e intentar aplicar encuesta. Si ello no es posible:

En el Intento N se visita el domicilio más cercano al domicilio del intento N-2, y se intenta aplicar encuesta, continuando si ello no es posible.

**Nota (\*)** Si al aplicar el método péndulo, se acabaron las posibilidades que el reemplazo sea abastecido por el mismo transformador del suministro de la muestra original (especialmente en casos rurales y/o de pocos clientes por transformador), se deberá continuar el proceso con los suministros abastecidos por el transformador más cercano.

Sin perjuicio de lo anterior, el punto de suministro de reemplazo será válido si se cumplen:

- a) Se haya intentado encuestar el suministro muestra original, registrando debidamente la razón de imposibilidad.
- b) Se haya seguido el método del péndulo antes descrito para determinar su reemplazo.
- c) Que el reemplazo sea abastecido por el mismo transformador de distribución, y si ello no fue posible, que sea del transformador más cercano.



## Anexo N° 5

# PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE MUESTRAS

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

### 5.1 Selección Aleatoria de los puntos de consumos:

La cantidad de puntos de consumo a seleccionar por cada empresa y cada comuna, viene dada en el anexo N°3.

Por cada empresa y comuna, se procede a elaborar una lista (Lpc), con todos los puntos de consumo asociados. Esta lista se ordena alfabéticamente por la dirección y número del punto de consumo informado.

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

- a) No hayan presentado consumo en los últimos 3 meses,
- b) Cuyo suministro tenga una antigüedad menor o igual a 6 meses, y
- c) Sean informados como no encuestables

### 5.2 Procedimiento de selección de los elementos de una lista:

Para mayor entendimiento, se utilizarán las siguientes siglas:

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

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

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

#### Caso $TL \leq TML$

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

#### Caso $TL > TML$

Para este caso se debe proceder de la siguiente forma:

Se obtiene un "paso" de la siguiente forma:

$$K = TL / TML^2$$

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

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

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



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

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

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

Cuando es una lista de puntos de consumo

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

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

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

La lista final de puntos de consumo seleccionados, tal como fue mencionado en el punto 4 del Oficio Circular de que forman parte estos anexos, fue informada vía mensajería STAR, a través del proceso "Asociación Consumos - Alimentador IV". Dicha lista contiene la información de los puntos de consumos seleccionados.

Una vez remitida esta información por parte de SEC, la empresa concesionaria deberá complementar con la información necesaria para que la empresa encuestadora seleccionada proceda con la ejecución de la encuesta.

## Anexo N° 6

### LISTADO DE EMPRESAS ESPECIALIZADAS Y ANTECEDENTES

REGISTRO DE EMPRESAS ESPECIALIZADAS PARA EFECTUAR ENCUESTAS DE CALIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO		
NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO
ANTEL INVESTIGACIÓN DE MERCADO LTDA	MAC-IVER 484 OF. 73, COMUNA DE SANTIAGO.	26391631
ASM INGENIERÍA LTDA	ALAMEDA LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS 240 OF 131 COMUNA DE SANTIAGO.	24090335
FEEDBACK COMUNICACIONES S.A.	ALFREDO BARROSERRAZURIZ 1960, PISO 6, PROVIDENCIA.	24781000
GEOMARKETING, INVESTIGACIÓN DE MERCADO, ASESORÍAS Y DESARROLLO DE PROYECTOS EN GESTIÓN ESTRÁTÉGICA, PROCESAMIENTO DE DATOS JORGE BRAVO IBARRA EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	SAN ANTOLÍN 9580, COMUNA DE LA FLORIDA.	22438026
GFK ADIMARK CHILE S.A.	AV. AMÉRICO VESPUCIO SUR N° 100, PISO 7, COMUNA DE LAS CONDES.	224792007
ACTIVA RESEARCH S.A.	AV. PROVIDENCIA N°1760, PISO 18, OFICINA 1804, COMUNA DE PROVIDENCIA.	227513000
CONSULTORES ASOCIADOS DE MARKETING CADEM S. A.	NUEVA DE LYON N° 145, PISO 1 Y 2, COMUNA DE PROVIDENCIA.	224386500
IPSOS CHILE S.A.	AV. PEDRO DE VALDIVIA N° 555, PISO 10, COMUNA DE PROVIDENCIA.	224297000



## Anexo N° 7

# DESIGNACIÓN DE USUARIO - EMPRESA

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

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

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

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

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

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

---

**FIRMA REPRESENTANTE LEGAL**

---

**FIRMA USUARIO**

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