



NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES

Medios y canales de gestión **34**

Indicadores **35**

“ Lograr la satisfacción y reconocimiento de nuestros clientes... y la entrega de un servicio de calidad... **es nuestro compromiso.** ”



NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES

Indicadores GRI:
102-43, 103-1, 103-3

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
MODELO DE GESTIÓN	Esta metodología permite tener un enfoque estratégico y de acción que integra a todos los públicos de la empresa y sus temas más relevantes, formalizados en la Política de Sustentabilidad, el Mapa Estratégico de la organización y sus Tableros de Control. <i>Ver apartado: El modelo de gestión (102-46).</i>
OBJETIVO DE SATISFACCIÓN	Anualmente se fijan y gestionan objetivos de Satisfacción de Clientes, orientados a alcanzar sus expectativas sobre el servicio.
ENCUESTA MENSUAL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	Mide el nivel de Satisfacción de los Clientes, con respecto a los servicios brindados por la empresa mensualmente. Una consultora externa efectúa encuestas telefónicas a clientes que han tomado contacto con la empresa. El contenido de las diferentes encuestas está diseñado en función del motivo de la gestión realizada por el cliente.
INVESTIGACIÓN SEMESTRAL DE MERCADO	Mide el nivel de Satisfacción de los Clientes, con respecto a los servicios brindados por la empresa, la imagen y reputación de la Organización y otros atributos. Semestralmente una consultora externa realiza esta investigación de mercado sobre una muestra representativa de toda la ciudad de Córdoba. Esto permite conocer de manera efectiva las variaciones que se producen en una misma época estacional, de un año a otro.
INFORMACIÓN Y SERVICIOS VÍA WEB	Disponemos de un sitio web destinado a clientes y el público en general, brindándoles la posibilidad de realizar diversas consultas y trámites de modo remoto. Dentro de las funcionalidades orientadas para brindar un mejor servicio de atención al cliente, se encuentra: chat on-line, solicitud de turnos de atención, consulta de trámites, seguimiento de consumos, actualización, impresión y pago de facturas , información de trabajos programados en la red, reparaciones, entre otros. Asimismo, el sitio cuenta con información útil para los diferentes públicos de interés, resalta las temáticas medioambientales y de cuidado del agua a través de programas educativos y de concientización.
OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	La oficina principal de atención al cliente se encuentra en el edificio de Humberto Primo 883. Con el fin de facilitar la atención a los usuarios en lugares periféricos, Aguas Cordobesas cuenta con oficinas ubicadas en seis Centros de Participación Comunal (C.P.C.) de la ciudad de Córdoba.

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
CALL CENTER (SERVICIO 0800)	La empresa dispone de una línea de atención telefónica gratuita, a través de la cual los clientes pueden comunicarse desde cualquier punto del país los 365 días del año, durante las 24 horas, para hacer reclamos del servicio o realizar consultas varias.
REDES SOCIALES	Con el propósito de llegar a todos nuestros públicos y mantenerlos informados sobre las novedades relativas al servicio, la comunidad y temas de interés común, y por otro lado, recibir feedback de nuestros seguidores, se han agregado a nuestros canales de comunicación y participación, distintas redes sociales, tales como Facebook, Twitter y LinkedIn, que operan en forma cotidiana.
FACTURA DEL SERVICIO	En el dorso de la factura del servicio, se provee información de interés general, como por ejemplo: novedades del servicio, acciones con la comunidad, difusión de organizaciones de bien común, campañas, etc.
APLICATIVO MÓVIL	Se desarrolló este canal de comunicación para que los clientes puedan acceder a información sobre el estado de su cuenta, solicitar asistencia técnica, consultar las oficinas comerciales más cercanas y recibir notificaciones del estado del servicio, entre otras funcionalidades.
GESTIÓN DEL RIESGO	<i>Ver apartado: La prevención (102-11).</i>
SISTEMA DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL	<i>Ver apartado: La ética (102-16).</i>

INDICADORES DE GESTIÓN CON LOS CLIENTES

LOS CLIENTES

Indicador: **AC-4**

INDICADORES	2017	2018
Total de Clientes (unidades de facturación)	512.500	519.097
Residenciales	452.170	457.808
No residenciales	42.434	42.854
Estado y Culto	2.433	2.475
Baldíos	15.425	15.918
Otros	38	42

OBJETIVOS DE SATISFACCIÓN

Indicador: **AC-36**

INDICADORES	2017	2018
Objetivo de Satisfacción de Cliente (mensual)	86%	87%
Cumplimiento Objetivo de Satisfacción de Cliente (mensual)	100%	100%
Objetivo de Satisfacción de Cliente (semestral)	72%	72%
Cumplimiento Objetivo de Satisfacción de Cliente (semestral)	47%	50%



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Indicador GRI: 102-43, 102-44 - Indicador: AC-14, AC-46

Resultados
de las
encuestas
para medir
la satisfacción
de los clientes.
Imagen y
Conformidad
de Aguas
Cordobesas

INDICADORES	2017	2018
Encuesta Mensual de Satisfacción de Clientes*		
Índice de satisfacción general cliente externo	88%	87%
<i>Índice de satisfacción cliente externo producción</i>	72%	75%
Satisfacción de producto	72%	75%
<i>Índice de satisfacción cliente externo distribución</i>	83%	84%
Satisfacción de producto	72%	75%
Satisfacción de presión	81%	82%
Satisfacción cuadrillas	89%	89%
Índice de satisfacción cliente externo ventas	82%	80%
Satisfacción de resolución de trámites	84%	82%
Satisfacción de facturación	79%	78%
Índice de satisfacción de cliente externo cobranzas	92%	90%
Satisfacción de cajas	S/D	S/D
Satisfacción de estudios jurídicos	96%	92%
Satisfacción de gestión domiciliaria	S/D	S/D
Satisfacción de gestión social	90%	89%
Índice de satisfacción de cliente externo gestión clientes	93%	91%
Satisfacción de atención personalizada	95%	92%
Satisfacción de atención telefónica	91%	89%
Satisfacción de relaciones con la comunidad	95%	94%
Satisfacción cajas	94%	91%

(*) A partir del año 2014 el sector cajas pasa a integrar el proceso de gestión de clientes (anteriormente en cobranzas). También se unificó la medición de satisfacción de gestión domiciliaria y la de gestión social.
S/D: Sin Datos.

INDICADORES	2017	2018
Investigación semestral de Mercado		
Índice semestral de satisfacción de cliente externo	72%	72%
Índice de satisfacción de cliente externo 1° semestre	71%	69%
Índice de satisfacción de cliente externo 2° semestre	73%	74%
Imagen de Aguas Cordobesas (buena y muy buena)	82%	84%
Conformidad con Aguas Cordobesas (buena y muy buena)	72%	77%

PARQUE MEDIDO Indicador: AC-33

INDICADORES	2017	2018
Cuentas medidas	29%	30%



CUMPLIMIENTO DE METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Indicador: AC-42

INDICADORES	2017	2018
1. Calidad de Agua según parámetros exigidos ⁽¹⁾	99,78%	99,75%
2. Continuidad del Servicio	100%	100%
3. Dotación y Cobertura del Servicio	100%	100%
4. Presión de suministro	100%	100%
5. Resolución de Reclamos Técnicos por Escapes de Agua ⁽²⁾	99,97%	99,96%
6. Resolución de Reclamos Técnicos por Falta de Agua o Baja Presión ⁽²⁾	99,80%	98,28%

(1) El cumplimiento de las metas de calidad se ha recalculado mensualmente con resultados acumulados para verificar el cumplimiento de esta meta anual.
 (2) Estos indicadores han sido recalculados teniendo en cuenta los resultados individuales de cada uno de estos requisitos contractuales, antes unificados y promediados

AFLUENCIA DE CLIENTES, TRÁMITES, SOLICITUDES Y RECLAMOS

Indicador: AC-15

INDICADORES	2017	2018
Afluencia total de clientes	1.045.744	1.306.759
Gestión Personalizada	91.167	96.704
Gestión de Cajas	360.306	295.728
Gestión Digital	1.238.188	667.697
Atención Telefónica	251.577	246.630
Total de Trámites	282.351	277.518
Consultas	147.860	132.949
Solicitudes	91.835	108.768
Reclamos	42.656	35.801
Índice de Exposición*	45,81	41,50
Índice de Conflictividad*	6,94	5,48

(*) El Índice de exposición muestra el promedio anual de trámites ingresados por cada mil clientes, mientras que el índice de conflictividad expresa el promedio anual de reclamos por cada mil clientes.





INVERSIONES DE MANTENIMIENTO

Indicador: **AC-34**

INDICADORES	2017	2018
Porcentaje de inversiones de mantenimiento sobre ingresos de explotación	5,54%	5,19%
Inversiones de mantenimiento (M\$)	76.251,86	93.806,20



INVERSIONES DE MEJORAS Y EXPANSIÓN

Indicador: **AC-35**

INDICADORES	2017	2018
Porcentaje de inversiones de expansión y mejoras sobre ingresos de explotación	10,49%	3,89%
Inversiones de expansión y mejoras (M\$)	143.337,33	68.030,49



RECLAMOS POR VIOLACIÓN A LA PRIVACIDAD

Indicador GRI: **418-1**

INDICADORES	2017	2018
Reclamos sobre la privacidad de los clientes	0	0
Filtraciones, robos o pérdidas de datos personales detectados	0	0