

Nuestra gestión con los Clientes

CONTENIDOS DESTACADOS

34_ Medios y canales de gestión
35_ Indicadores

3

OBJETIVOS ALINEADOS EN ESTA SECCIÓN:



Nuestra gestión con los Clientes

[GRI 102-43] [GRI 103-1] [GRI 103-3]

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

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.

Ver apartado : EL MODELO DE GESTIÓN [GRI 102-46]

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, 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.

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
Oficinas de Atención al Cliente	Con el fin de facilitar la atención presencial 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.
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, Instagram y LinkedIn, que operan en forma cotidiana del servicio o realizar consultas varias.
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.
Gestión del Riesgo	Ver apartado : EL MODELO DE GESTIÓN [GRI 102-11]
Sistema de Ética y Conducta Empresarial	Ver apartado : EL MODELO DE GESTIÓN [GRI 102-16]

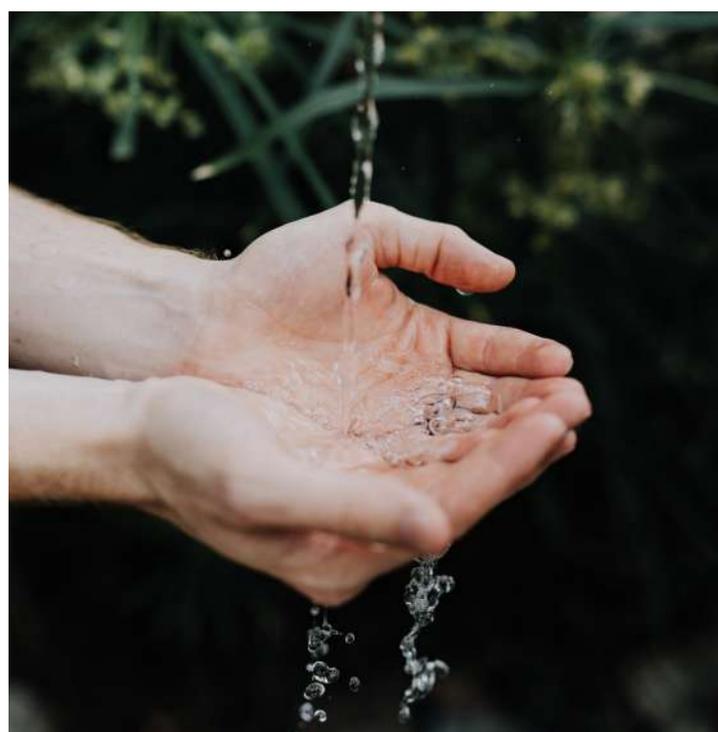
Indicadores



LOS CLIENTES

[AC-4]

INDICADOR	2020	2021
Total de Clientes (unidades de facturación)	538.514	542.109
Residenciales	472.426	476.590
No residenciales	43.734	43.863
Estado y Culto	2.582	2.639
Baldíos	19.728	18.944
Otros	44	73



OBJETIVOS DE SATISFACCIÓN

[AC-4] [AC-36]

INDICADOR	2020	2021
Objetivo de Satisfacción de Cliente (mensual)	89%	89%
Cumplimiento Objetivo de Satisfacción de Cliente (mensual)	100%	100%

* A partir del 2019 el objetivo de satisfacción de clientes por el servicio es medido por la encuesta de servicio mensual.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

[102-43] [102-44] [AC-14] [AC-46]

INDICADOR	2020	2021
-----------	------	------

ENCUESTA MENSUAL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES*

Índice de satisfacción general cliente externo	89%	89%
Índice de satisfacción cliente externo producción	75%	77%
Satisfacción de producto	75%	77%
Índice de satisfacción cliente externo distribución	85%	85%
Satisfacción de producto	75%	77%
Satisfacción de presión	84%	85%
Satisfacción cuadrillas	89%	89%
Índice de satisfacción cliente externo ventas	79%	82%
Satisfacción de resolución de trámites	79%	82%
Satisfacción de facturación	81%	83%
Índice de satisfacción de cliente externo cobranzas	92%	93%
Satisfacción de cajas	S/D	S/D
Satisfacción de estudios jurídicos	94%	93%
Satisfacción de gestión domiciliaria	S/D	S/D
Satisfacción de gestión social	91%	92%
Índice de satisfacción de cliente externo gestión clientes		
Satisfacción de atención personalizada	94%	94%
Satisfacción de atención telefónica	95%	97%
Satisfacción de relaciones con la comunidad	91%	91%
Satisfacción cajas	95%*	S/D%*

(* 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.**) En el 2021 se desafectó el sector de Cajas y las cobranzas se centralizaron por otros medios contratados y on line, debido a la baja afluencia de clientes y la digitalización que transacciones que se aceleró por el efecto Covid-19.



INDICADOR	2020	2021
-----------	------	------

INVESTIGACIÓN SEMESTRAL DE MERCADO

Imagen de Aguas Cordobesas (Buena y Muy Buena)	S/D*	S/D*
Conformidad con Aguas Cordobesas (Buena y Muy Buena)	S/D*	S/D*

A partir del 2019 el objetivo de satisfacción de clientes por el servicio es medido por la encuesta de servicio mensual y la investigación de mercado semestral evalúa principalmente atributos relacionados con la imagen corporativa.

* Debido a la imposibilidad de realizar encuestas domiciliarias, durante 2020 y 2021, no se pudieron relevar estos indicadores.

CUMPLIMIENTO DE METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

[AC-42A]		
INDICADOR	2020	2021
1. Calidad de Agua según parámetros exigidos ⁽¹⁾	100%	100%
2. Continuidad del Servicio	100%	100%
3. Dotación y Cobertura del Servicio	100%	100%
4. Presión de suministro	94%	96%
5. Resolución de Reclamos Técnicos por Escapes o Falta de Agua ⁽²⁾	89%	96%

(1) El cumplimiento de las metas de calidad se ha recalculado mensualmente con resultados acumulados para verificar el cumplimiento de esta meta anual)
2) Este indicador ha sido recalculado teniendo en cuenta los resultados individuales de cada uno de estos requisitos contractuales.

AFLUENCIA DE CLIENTES, TRÁMITES, SOLICITUDES Y RECLAMOS

[AC-15]		
INDICADOR	2020	2021
Afluencia total de clientes	3.506.088	3.570.814
Gestión Personalizada	61.619	49.861
Gestión de Cajas	26.026	8.026
Gestión Digital	3.229.869	3.302.083
Atención telefónica	188.574	210.844
Total de Trámites	230.417	196.726
Consultas	123.811	106.374
Solicitudes	73.797	54.959
Reclamos	32.809	35.393
Índice de Exposición*	30,86	29,91
Índice de Conflictividad*	5,02	5,37

* 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.

PARQUE MEDIDO

[AC-33]		
INDICADOR	2020	2021
Cuentas medidas	31%	32%

INVERSIONES DE MANTENIMIENTO

[AC-34]		
INDICADOR	2020	2021
Porcentaje de inversiones de mantenimiento sobre Ingresos de explotación	4,33%	5,67%
Inversiones de mantenimiento (M\$)	190.973,67	324.496,88



INVERSIONES DE MEJORAS Y EXPANSIÓN

[AC-35]		
INDICADOR	2020	2021
Porcentaje de inversiones de expansión y mejoras sobre Ingresos de explotación	3,63%	0%
Inversiones de expansión y mejoras (M\$)	159.956,33	0

RECLAMOS POR VIOLACIÓN A LA PRIVACIDAD

[GRI 418-1]		
INDICADOR	2020	2021
Reclamos sobre la privacidad de los clientes	0%	0%
Filtraciones, robos o pérdidas de datos personales detectados	0	0



25
AÑOS

SERVICIO TELEFÓNICO 24 HORAS:

0800 800 2482

www.aguascordobesas.com.ar



@aguascordobesas



AguasCordobesas



/aguascordobesas/



@aguascordobesas.official



Aguas Cordobesas