

NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES

3



OBJETIVOS ALINEADOS EN ESTA SECCIÓN

2  HAMBRE CERO	3  SALUD Y BIENESTAR
4  EDUCACIÓN DE CALIDAD	6  AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
8  TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	11  CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
12  PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE	13  ACCIÓN POR EL CLIMA

CONTENIDOS DESTACADOS

35 • Medios y canales de gestión
36 • Indicadores

NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES

“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 (102-26)
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 6 oficinas ubicadas en seis Centros de Participación Comunal (C.P.C.) de la ciudad de Córdoba y 1 en la Terminal de Ómnibus de la ciudad.
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, Instagram, 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.
Gestión del Riesgo	Ver apartado : La Prevención (102-11)
Sistema de Ética y Conducta Empresarial	Ver apartado : La Ética (102-16)

INDICADORES NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES.



LOS CLIENTES (AC-4)		
INDICADOR	2022	2023
Total de Clientes (unidades de facturación)	548.370	554.639
Residenciales	482.408	487.288
No residenciales	44.375	44.882
Estado y Culto	2.710	2.748
Baldíos	18.802	19.643
Otros	75	78



OBJETIVOS DE SATISFACCIÓN (AC-36)

INDICADOR	2022	2023
Objetivo de Satisfacción de Cliente (mensual)	87%	85%
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.

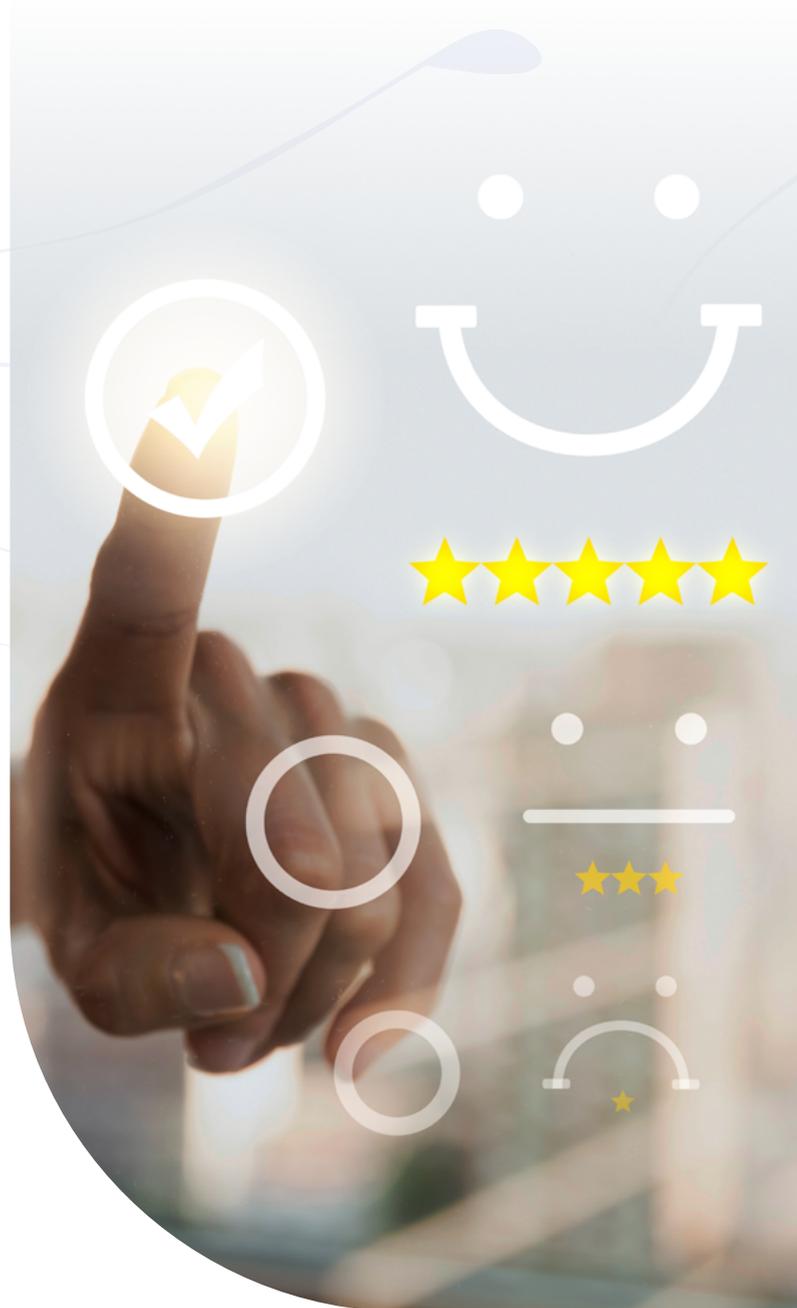
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

(102-43, 102-44, AC-14, AC-46)(G4-PR5, AC-14)

ENCUESTA MENSUAL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES*

INDICADOR	2022	2023
Índice de satisfacción general cliente externo	87%	85%
Índice de satisfacción cliente externo producción	80%	75%
Satisfacción de producto	80%	75%
Índice de satisfacción cliente externo distribución	87%	84%
Satisfacción de producto	80%	75%
Satisfacción de presión	86%	85%
Satisfacción cuadrillas	90%	87%
Índice de satisfacción cliente externo ventas	87%	87%
Satisfacción de resolución de trámites	88%	89%
Satisfacción de facturación	85%	83%
Índice de satisfacción de cliente externo cobranzas	89%	90%
Satisfacción de cajas (*)(**)	S/D	S/D
Satisfacción de estudios jurídicos	91%	92%
Satisfacción de gestión domiciliaria	S/D	S/D
Satisfacción de gestión social	89%	91%
Índice de satisfacción de cliente externo gestión clientes	89%	87%
Satisfacción de atención personalizada	94%	92%
Satisfacción de atención telefónica	93%	89%
Satisfacción de relaciones con la comunidad	95%	95%
Satisfacción cajas (*)(**)	S/D	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 online, debido a la baja afluencia de clientes y la digitalización que transacciones que se aceleró por el efecto Covid-19.



INVESTIGACIÓN SEMESTRAL DE MERCADO

INVESTIGACIÓN SEMESTRAL DE MERCADO

INDICADOR	2022	2023
Imagen de Aguas Cordobesas (Buena y Muy Buena)	82,5%	85%
Conformidad con Aguas Cordobesas (Buena y Muy Buena)	79%	73%

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.

CUMPLIMIENTO DE METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO (AC-42A)

INDICADOR	2022	2023
Calidad de Agua según parámetros exigidos (1)	100%	100%
Continuidad del Servicio	100%	99%
Dotación y Cobertura del Servicio	100%	100%
Presión de suministro	97%	97%
Resolución de Reclamos Técnicos por Falta de Agua o Baja Presión (2)	67%	100%

(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	2022	2023
Afluencia total de clientes	4.098.568	4.195.614
Gestión Personalizada	47.548	48.764
Gestión de Cajas	7.163	8.152
Gestión Digital	3.826.771	3.886.135
Atención Telefónica	217.086	252.563
Total de Trámites	242.172	280.484
Consultas	137.931	160.756
Solicitudes	55.584	55.499
Reclamos	48.657	64.177
Índice de Exposición*	36,17	42,43
Índice de Conflictividad*	7,16	9,71

* 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	2022	2023
Cuentas medidas	32%	31%

INVERSIONES DE MANTENIMIENTO (AC-34)

INDICADOR	2022	2023
Porcentaje de inversiones de mantenimiento sobre Ingresos de explotación	5,49%	2,83%
Inversiones de mantenimiento (M\$)	695.438,63	1.064.680,03



INVERSIONES DE MEJORAS Y EXPANSIÓN (AC-35)

INDICADOR	2022	2023
Porcentaje de inversiones de expansión y mejoras sobre Ingresos de explotación*	0,31%	0,01%
Inversiones de expansión y mejoras (M\$)	39.423,22	2.453,18

* El Estado provincial mantiene la obligación de financiación y ejecución de obras hídricas necesarias para garantizar la provisión de agua cruda al ámbito de la Concesión y de las obras de potabilización, mientras que la Municipalidad se responsabiliza de las obras necesarias para la ampliación de redes..

RECLAMOS POR VIOLACIÓN A LA PRIVACIDAD (418-1)

INDICADOR	2022	2023
Reclamos sobre la privacidad de los clientes	0	0
Filtraciones, robos o pérdidas de datos personales detectados	0	0



AGUAS CORDOBESAS

Sercicio telefónico 24 HORAS:

0800 800 2482

www.aguascordobesas.com.ar

X @aguascordobesas
AguaCordobesas
f /aguascordobesas/
@aguascordobesas.official
in Aguas Cordobesas