

# Nuestra gestión con los Clientes

## CONTENIDOS DESTACADOS

35 • Medios y canales de gestión  
36 • Indicadores

# 3

### OBJETIVOS ALINEADOS EN ESTA SECCIÓN



HAMBRE CERO



SALUD Y BIENESTAR



EDUCACIÓN DE CALIDAD



AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE



ACCIÓN POR EL CLIMA



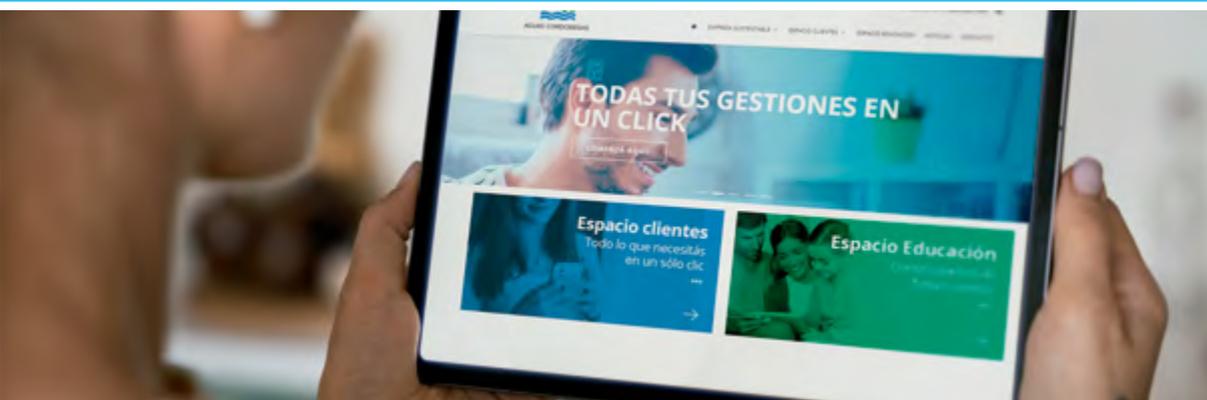
AGUAS CORDOBESAS

25  
AÑOS



## 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
<b>Modelo de Gestión</b>	Esta metodología permite tener un <b>enfoque estratégico y de acción que integra a todos los públicos de la empresa y sus temas más relevantes</b> , 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]
<b>Objetivo de Satisfacción</b>	Anualmente se fijan y gestionan objetivos de Satisfacción de Clientes, orientados a alcanzar sus expectativas sobre el servicio.
<b>Encuesta mensual de Satisfacción de Clientes</b>	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.
<b>Investigación semestral de Mercado</b>	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.
<b>Información y servicios vía Web</b>	 <p>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.</p> <p>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.</p>

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Oficinas de Atención al Cliente</b>	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.
<b>Servicio 0800</b>	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.
<b>Redes Sociales</b>	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.
<b>Factura del Servicio</b>	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.
<b>Gestión del Riesgo</b>	Ver apartado : La Prevención (102-11)
<b>Sistema de Ética y Conducta Empresarial</b>	Ver apartado : La Ética (102-16)

## Indicadores nuestra gestión con los clientes.

LOS CLIENTES (AC-4)		
INDICADOR	2021	2022
Total de Clientes (unidades de facturación)	542.109	548.370
Residenciales	476.590	482.408
No residenciales	43.863	44.375
Estado y Culto	2.639	2.710
Baldíos	18.944	18.802
Otros	73	75



## OBJETIVOS DE SATISFACCIÓN (AC-36)

INDICADOR	2021	2022
Objetivo de Satisfacción de Cliente (mensual)	89%	87%
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	2021	2022
<b>Índice de satisfacción general cliente externo</b>	<b>89%</b>	<b>87%</b>
<b>Índice de satisfacción cliente externo producción</b>	<b>77%</b>	<b>80%</b>
Satisfacción de producto	77%	80%
<b>Índice de satisfacción cliente externo distribución</b>	<b>85%</b>	<b>87%</b>
Satisfacción de producto	77%	80%
Satisfacción de presión	85%	86%
Satisfacción cuadrillas	89%	90%
<b>Índice de satisfacción cliente externo ventas</b>	<b>82%</b>	<b>87%</b>
Satisfacción de resolución de trámites	82%	88%
Satisfacción de facturación	83%	85%
<b>Índice de satisfacción de cliente externo cobranzas</b>	<b>93%</b>	<b>89%</b>
Satisfacción de cajas (*)(**)	S/D	S/D
Satisfacción de estudios jurídicos	93%	91%
Satisfacción de gestión domiciliaria	S/D	S/D
Satisfacción de gestión social	92%	89%
<b>Índice de satisfacción de cliente externo gestión clientes</b>	<b>94%</b>	<b>89%</b>
Satisfacción de atención personalizada	97%	94%
Satisfacción de atención telefónica	91%	93%
Satisfacción de relaciones con la comunidad	98%	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 on line, 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	2021	2022
Imagen de Aguas Cordobesas (Buena y Muy Buena)	S/D*	82,5%
Conformidad con Aguas Cordobesas (Buena y Muy Buena)	S/D*	79%

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	2021	2022
Calidad de Agua según parámetros exigidos (1)	100%	100%
Continuidad del Servicio	100%	100%
Dotación y Cobertura del Servicio	100%	100%
Presión de suministro	96%	97%
Resolución de Reclamos Técnicos por Falta de Agua o Baja Presión (2)	96%	67%

(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	2021	2022
<b>Afluencia total de clientes</b>	<b>3.570.814</b>	<b>4.098.568</b>
Gestión Personalizada	49.861	47.548
Gestión de Cajas	8.026	7.163
Gestión Digital	3.302.083	3.826.771
Atención Telefónica	210.844	217.086
<b>Total de Trámites</b>	<b>196.726</b>	<b>242.172</b>
Consultas	106.374	137.931
Solicitudes	54.959	55.584
Reclamos	35.393	48.657
Índice de Exposición*	29,91	36,17
Índice de Conflictividad*	5,37	7,16

\* 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	2021	2022
Cuentas medidas	32%	32%

### INVERSIONES DE MANTENIMIENTO [AC-34]

INDICADOR	2021	2022
Porcentaje de inversiones de mantenimiento sobre Ingresos de explotación	5,65%	5,49%
Inversiones de expansión y mejoras (M\$)	322.808,93	695.438,63



### INVERSIONES DE MEJORAS Y EXPANSIÓN [AC-35]

INDICADOR	2021	2022
Porcentaje de inversiones de expansión y mejoras sobre Ingresos de explotación	0,12%	0,31%
Inversiones de expansión y mejoras (M\$)	16.092,83	39.423,22

### RECLAMOS POR VIOLACIÓN A LA PRIVACIDAD (418-1)

INDICADOR	2021	2022
Reclamos sobre la privacidad de los clientes	0	0
Filtraciones, robos o pérdidas de datos personales detectados	0	0



AGUAS CORDOBESAS

SERVICIO TELEFÓNICO 24 HORAS:

**0800 800 2482**

[www.aguascordobesas.com.ar](http://www.aguascordobesas.com.ar)

X @aguascordobesas  
YouTube AguasCordobesas  
Facebook /aguascordobesas/  
Instagram @aguascordobesas.official  
LinkedIn Aguas Cordobesas