

# Satisfacción — en CONTACTOS



# ÍNDICE

Características del estudio	03
<hr/>	
Satisfacción General	07
<hr/>	
Servicio Técnico	10
<hr/>	
Atención Comercial	74
<hr/>	
Resumen de datos	121
<hr/>	

CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO

## OBJETIVO

El objetivo general del estudio es conocer la opinión de los usuarios de AySA sobre la prestación de la atención técnica y comercial.

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios en ambos servicios, evaluar sus principales características o atributos y determinar los aspectos más relevantes de cada uno.

CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO

## METODOLOGÍA

La presente investigación es de carácter cuantitativo y se utilizó la técnica de muestreo probabilístico por azar simple. Un sistema diseñado específicamente para este estudio se encarga de seleccionar de manera aleatoria una determinada cantidad de usuarios que tuvieron contacto con el servicio de atención técnica o comercial de AySA. Las entrevistas fueron realizadas por encuestadores profesionales de forma telefónica y se aplicó un cuestionario estructurado de entre 15 y 20 minutos de duración administrado por el sistema CATI.

CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO

## UNIVERSO

Usuarios que solicitaron el servicio técnico de AySA dentro del período de estudio y usuarios que visitaron los Centros de Atención al Usuario de AySA dentro del período de estudio.

## CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO

### MUESTRA

El trabajo de campo se llevó a cabo entre los meses Marzo de 2024 y Agosto de 2024. Se realizaron 6.480 casos para toda la concesión distribuidos en 120 casos por distrito del área original y 120 casos por distrito del área ampliada, más 200 casos sin contacto con la cuadrilla. El error muestral para la Región es de 4,5% y para la Concesión es de 1,3%. El nivel de confianza utilizado para el cálculo de la muestra es del 95%.

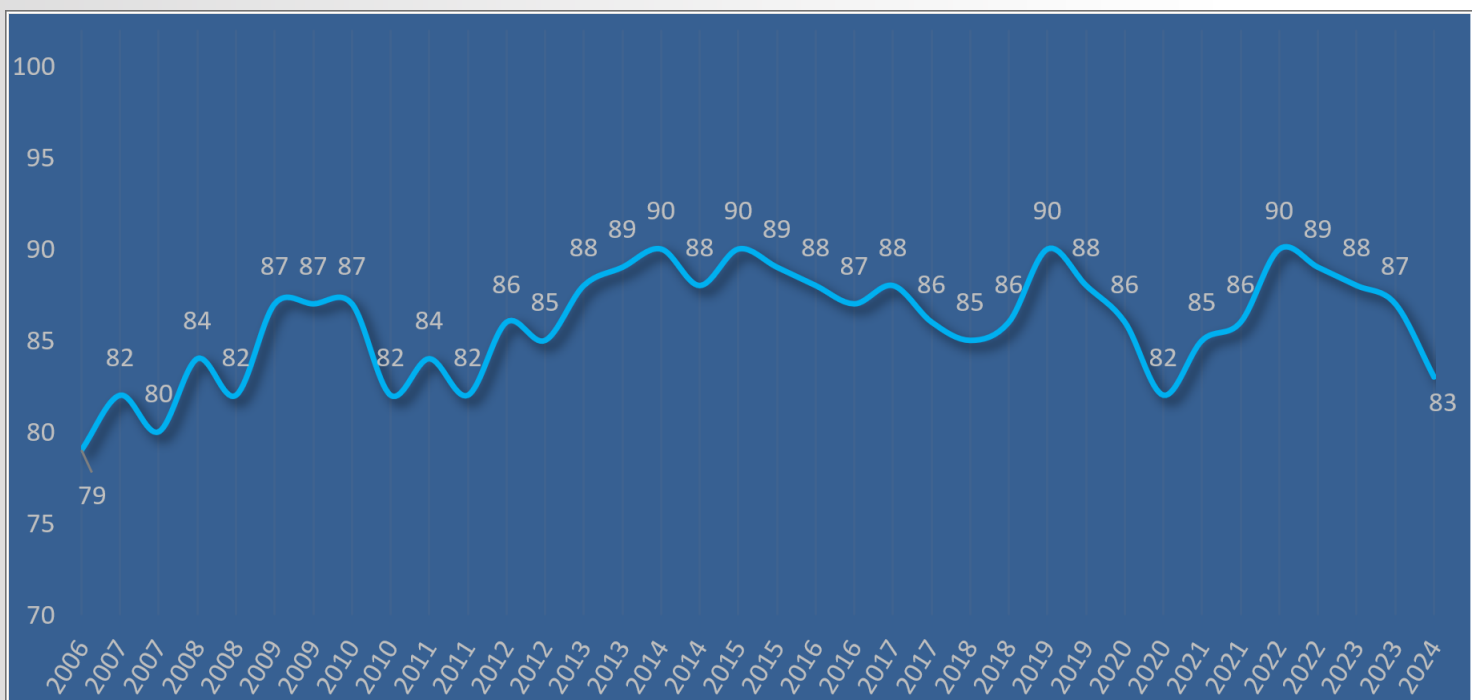
En el análisis, los datos fueron ponderados de acuerdo al peso proporcional de cada Distrito en el total de la Concesión.

ESTUDIO CONTACTOS

# SATISFACCIÓN GENERAL

# SATISFACCIÓN GENERAL

La satisfacción de los usuarios con el servicio que brinda AySA registra un descenso de 4 puntos porcentuales en este semestre y vuelve a ubicarse en los niveles registrados a finales del 2020.



## Lomas de Zamora

El distrito de Lomas de Zamora registró el mayor incremento de toda la Concesión. Mejoró en 5 puntos porcentuales respecto del anterior semestre.

## Pilar

El distrito de Pilar registró el 2do mayor incremento de toda la Concesión. Mejoró en 2 puntos porcentuales respecto del anterior semestre.

## Fcio Varela

El distrito de Fcio Varela registró el mayor descenso de toda la Concesión. Decreció 11 puntos porcentuales respecto del anterior semestre.

## Flores

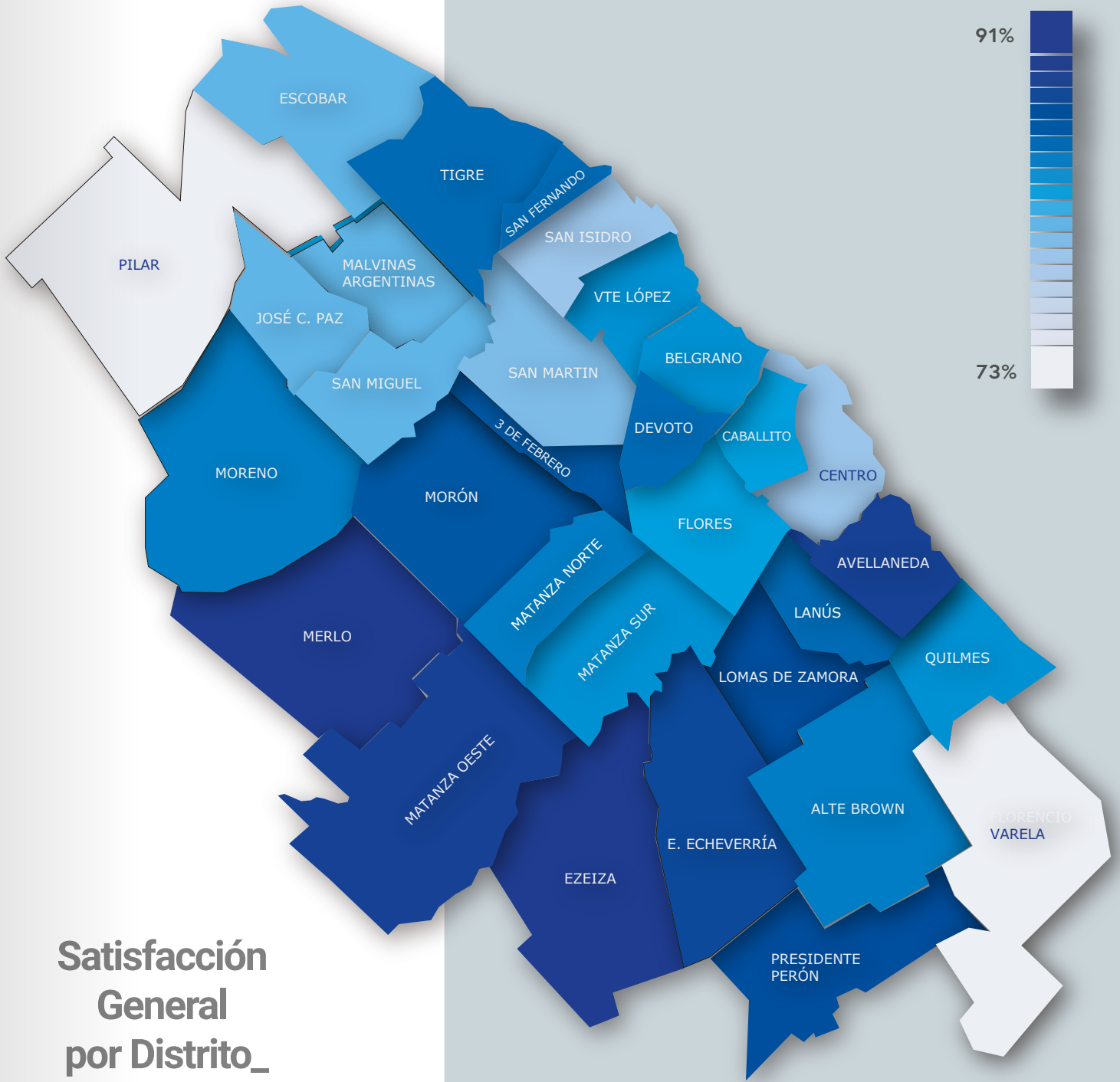
El distrito de Flores registró el 2do mayor descenso de toda la Concesión. Decreció 9 puntos porcentuales respecto del anterior semestre.

# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

91%

73%



## Satisfacción General por Distrito\_

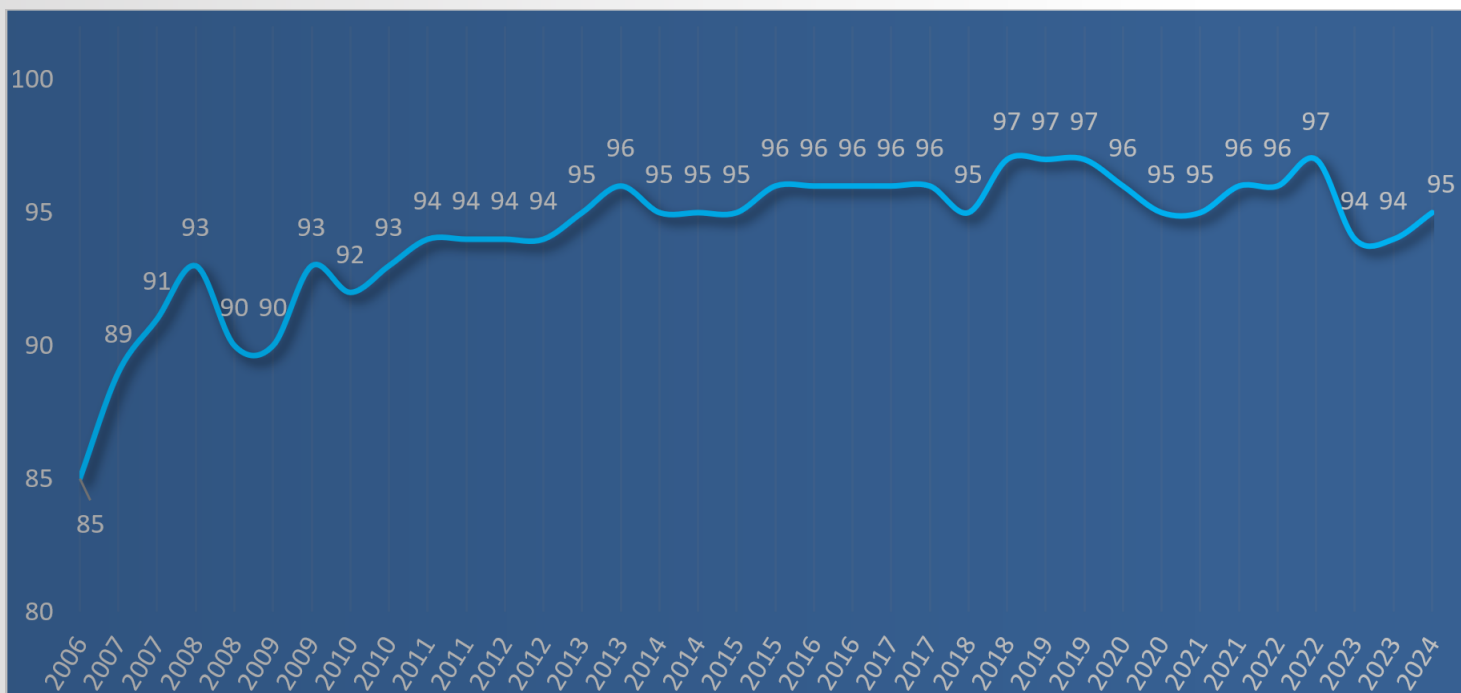
Centro	80	San Fer-Tigre	82	Matanza N	87	Avellaneda	90	Alte Brown	92
Belgrano	83	San Isidro	84	Matanza S	86	Lanús	82	E. Echeverría	84
Caballito	80	Vte López	84	3 de Febrero	88	Quilmes	86	Lomas de Zamora	86
Flores	87	San Martín	82	Morón	89	Fcio Varela	89	Ezeiza	92
Devoto	84	Escobar	86	Matanza O	98			Pres. Perón	93
		San Miguel	91	Moreno	91				
		Pilar	87	Merlo	91				

ESTUDIO CONTACTOS

# SERVICIO TÉCNICO

# SERVICIO TÉCNICO

La satisfacción de los usuarios con el Servicio Técnico de AySA es excelente, vuelve a recibir un 95% de calificaciones positivas en este semestre.



**Total (9+10) - 83%**

El 83% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos al servicio técnico

**Media: 9,25**

El promedio de calificaciones para el servicio técnico es de 9,25 puntos sobre un total de 10

**Total (7+8) - 12%**

El 12% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos al servicio técnico

**Desvío: 1,6**

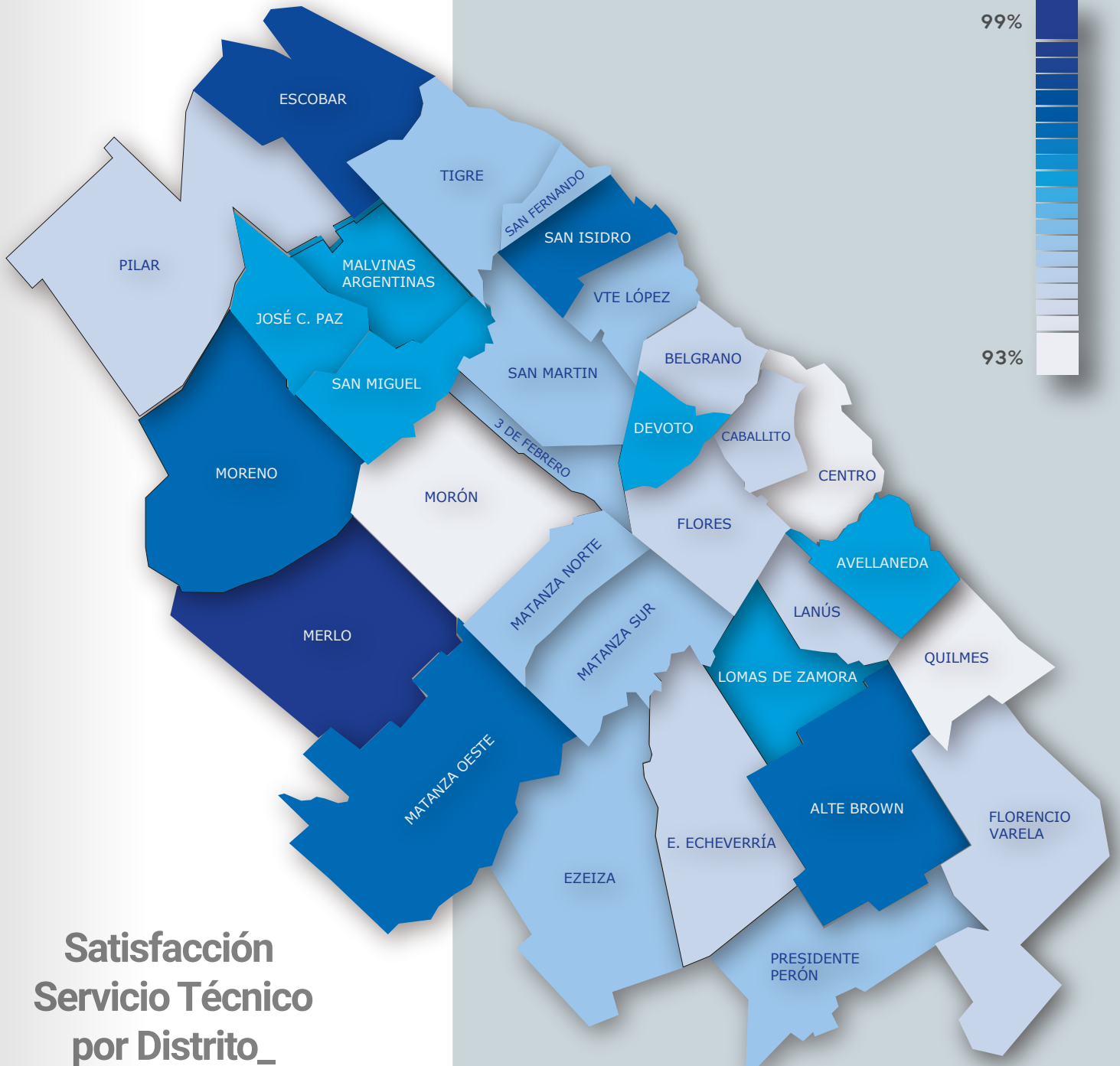
El desvío estandar de la media es 1,6

# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

99%

93%

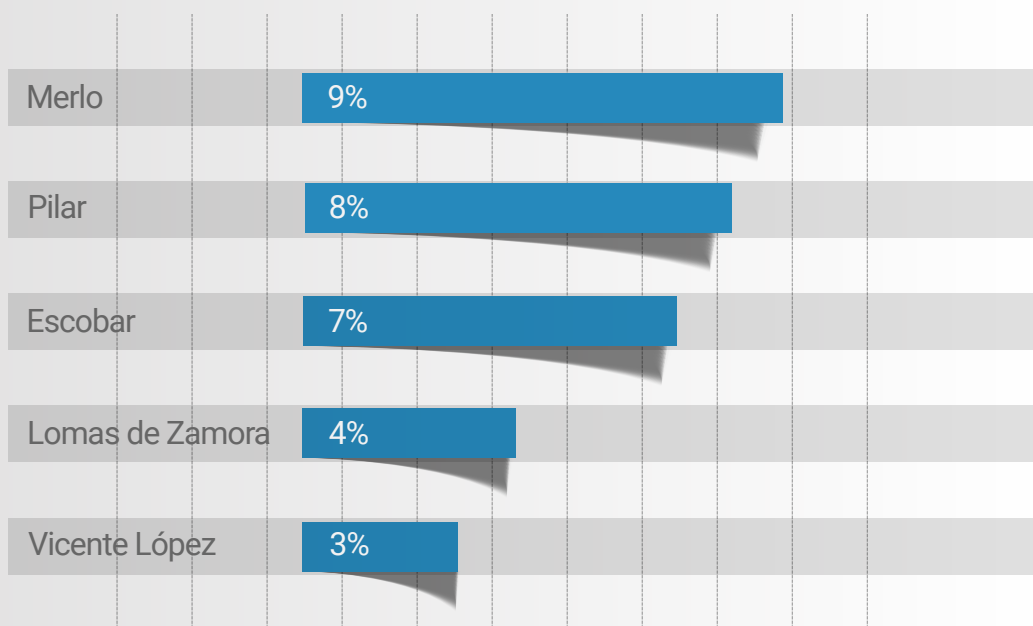


## Satisfacción Servicio Técnico por Distrito\_

Centro	93	San Fer-Tigre	95	Matanza N	95	Avellaneda	96	Alte Brown	97
Belgrano	94	San Isidro	95	Matanza S	95	Lanús	94	E. Echeverría	94
Caballito	94	Vte López	95	3 de Febrero	95	Quilmes	93	Lomas de Zamora	96
Flores	94	San Martín	95	Morón	93	Fcio Varela	94	Ezeiza	95
Devoto	96	Escobar	98	Matanza O	97			Pres. Perón	95
		San Miguel	96	Moreno	97				
		Pilar	94	Merlo	99				

# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

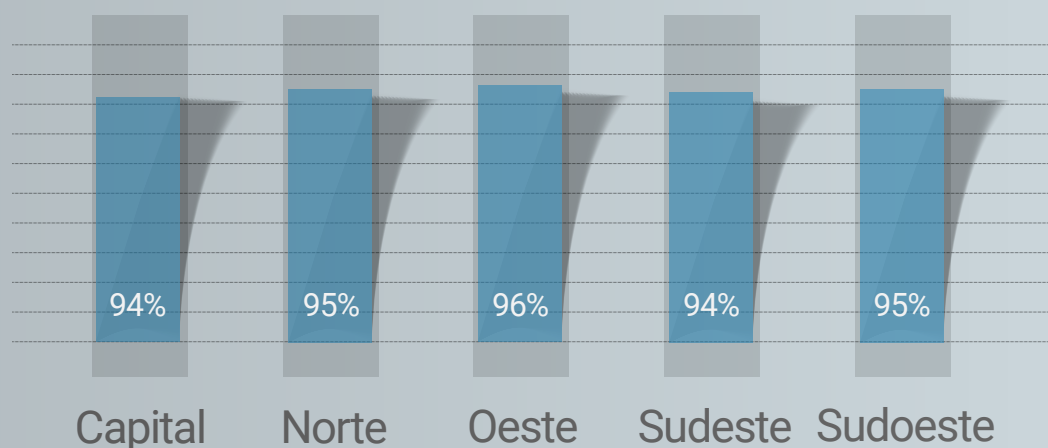
16 de los 28 distritos han logrado mejorar la calificación obtenida en el semestre anterior.



## Satisfacción con el servicio técnico

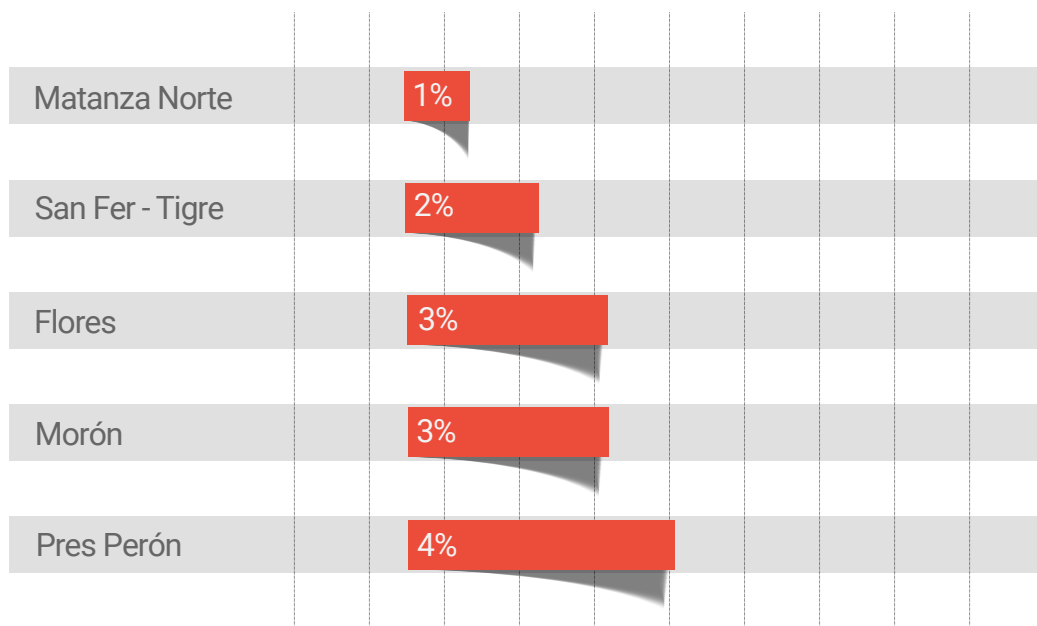
### Satisfacción con el servicio técnico en apertura de Regiones

A nivel de Región, el servicio es muy homogéneo. Apenas dos puntos porcentuales separan a la Región mejor calificada de la que menos calificaciones recibe.

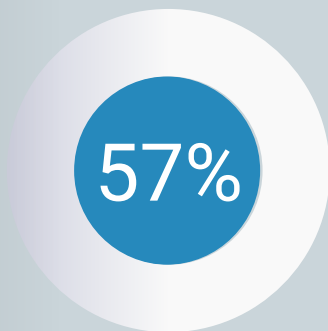


# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

7 de los 28 distritos muestran un descenso en las calificaciones obtenidas en el semestre anterior.

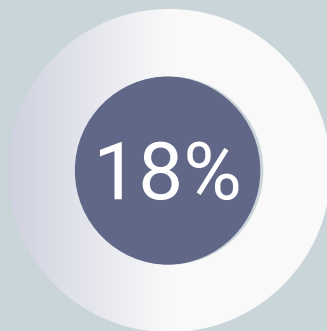


## Satisfacción con el servicio técnico



Mejóro

El 57% de los distritos ha mejorado sus calificaciones en el último semestre.



Mantuvo

El 18% de los distritos ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.

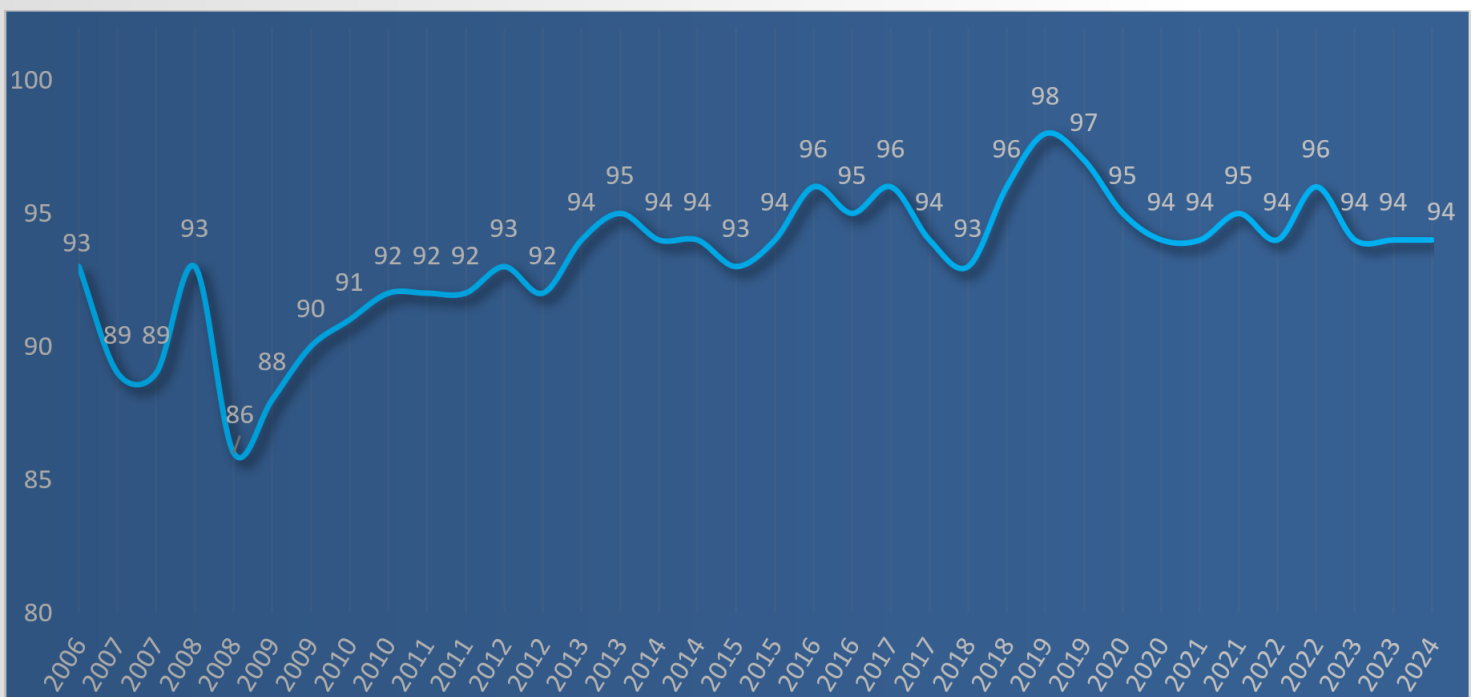


Descendió

El 25% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

# SERVICIO TÉCNICO AGUA

La satisfacción de los usuarios con el servicio técnico de agua es muy bueno y mantiene las calificaciones recibidas en los últimos 18 meses.



**Total (9+10) - 78%**

El 78% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos al servicio técnico

**Total (7+8) - 15%**

El 15% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos al servicio técnico

**Media: 9,14**

El promedio de calificaciones para el servicio técnico es de 9,14 puntos sobre un total de 10

**Desvío: 1,7**

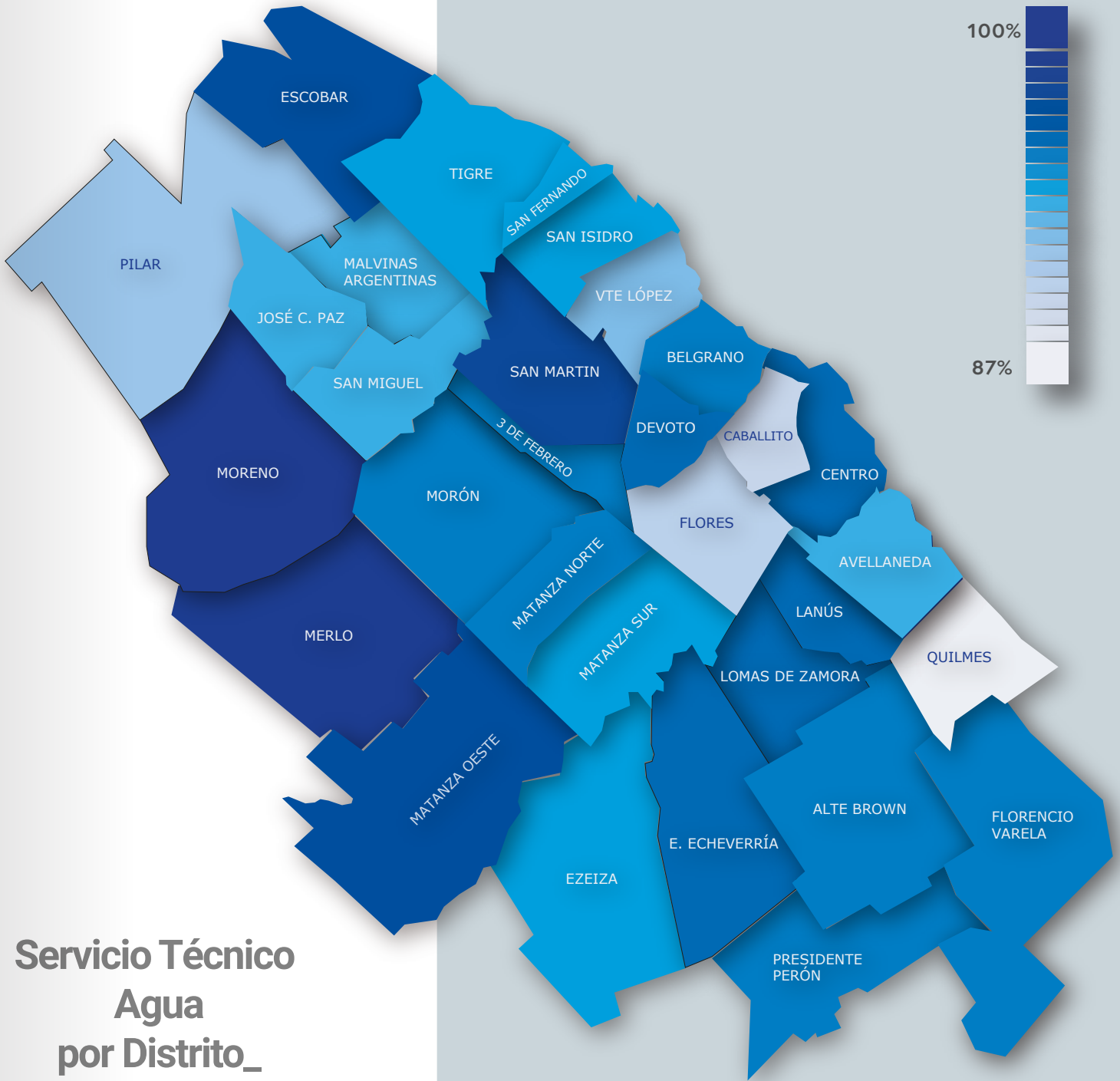
El desvío estándar de la media es 1,7

# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

100%

87%

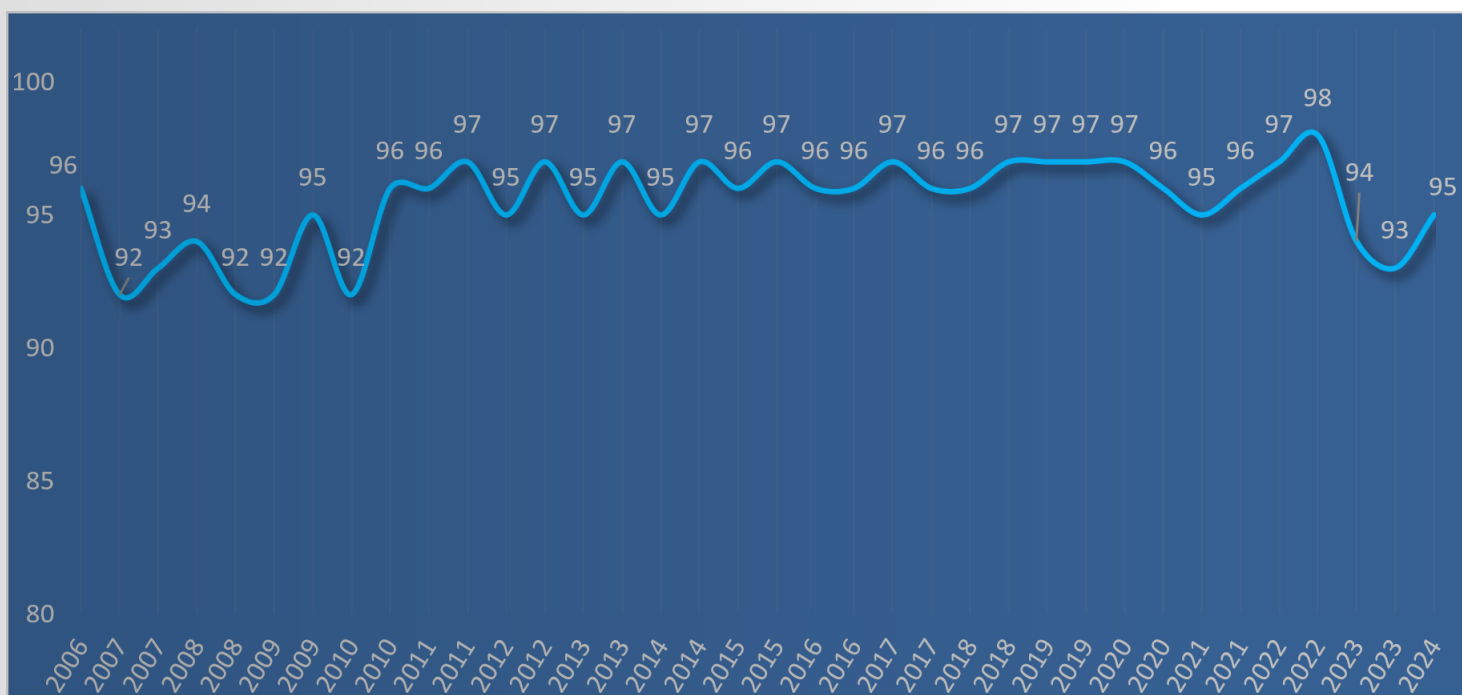


## Servicio Técnico Agua por Distrito\_

Centro	96	San Fer-Tigre	94	Matanza N	95	Avellaneda	93	Alte Brown	95
Belgrano	95	San Isidro	94	Matanza S	94	Lanús	96	E. Echeverría	96
Caballito	89	Vte López	92	3 de Febrero	95	Quilmes	87	Lomas de Zamora	96
Flores	90	San Martín	98	Morón	95	Fcio Varela	95	Ezeiza	94
Devoto	96	Escobar	97	Matanza O	97			Pres. Perón	95
		San Miguel	93	Moreno	100				
		Pilar	91	Merlo	99				

# SERVICIO TÉCNICO CLOACA

El Servicio Técnico de cloacas es excelente según los usuarios. Recibe un 95% de calificaciones iguales o mayores a 7 puntos.



**Total (9+10) - 87%**

El 87% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos al servicio técnico

**Media: 9,35**

El promedio de calificaciones para el servicio técnico es de 9,35 puntos sobre un total de 10

**Total (7+8) - 9%**

El 9% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos al servicio técnico

**Desvío: 1,6**

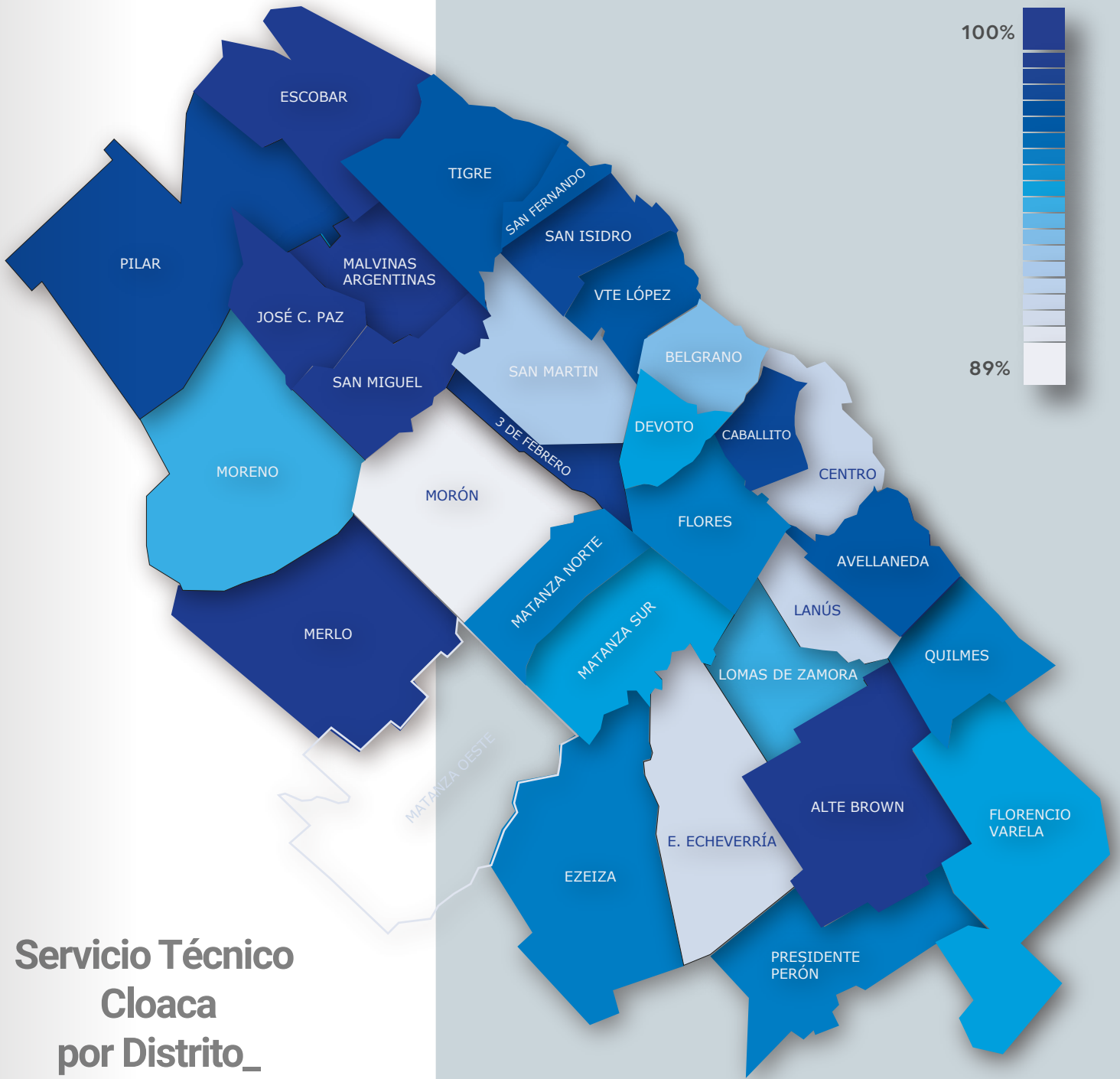
El desvío estandar de la media es 1,6

# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

100%

89%

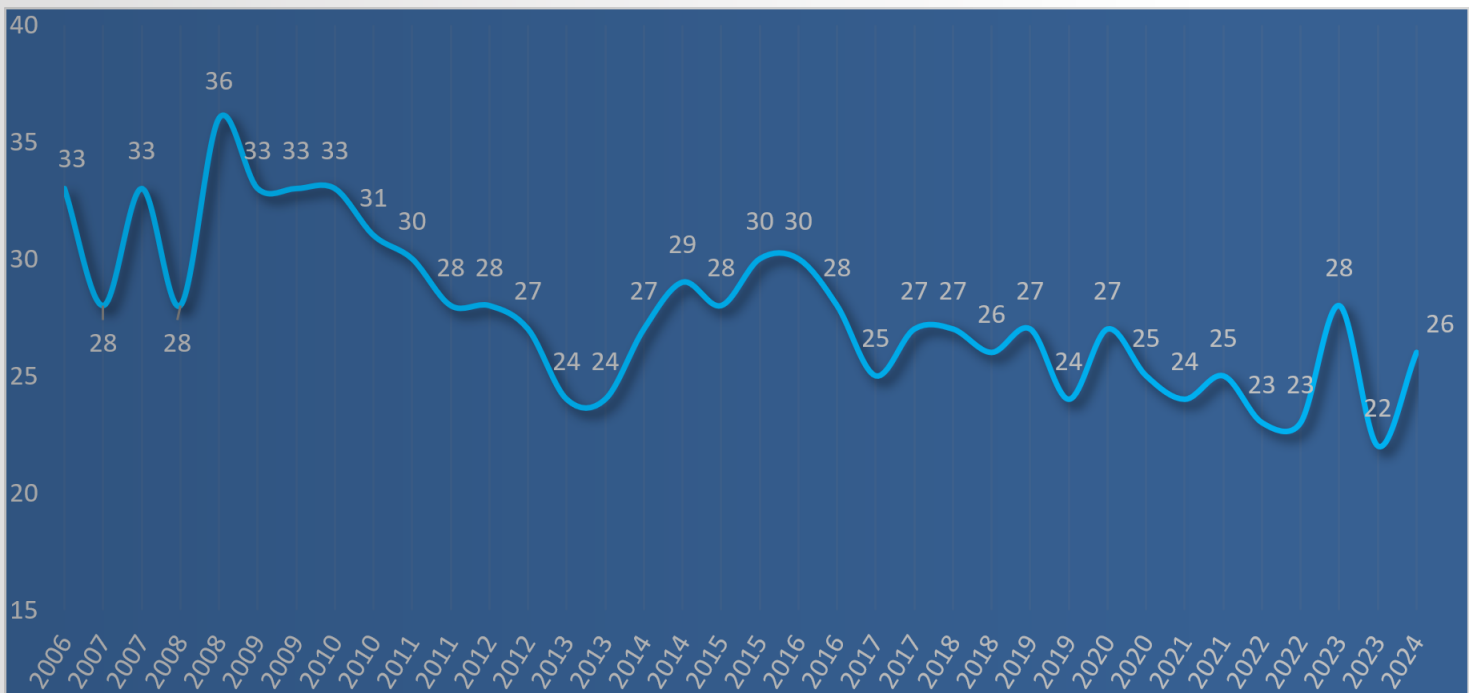


## Servicio Técnico Cloaca por Distrito\_

Centro	91	San Fer-Tigre	97	Matanza N	96	Avellaneda	97	Alte Brown	100
Belgrano	93	San Isidro	98	Matanza S	95	Lanús	91	E. Echeverría	90
Caballito	98	Vte López	97	3 de Febrero	99	Quilmes	96	Lomas de Zamora	94
Flores	96	San Martín	92	Morón	89	Fcio Varela	95	Ezeiza	96
Devoto	95	Escobar	100	Matanza O	--			Pres. Perón	96
		San Miguel	100	Moreno	94				
		Pilar	98	Merlo	100				

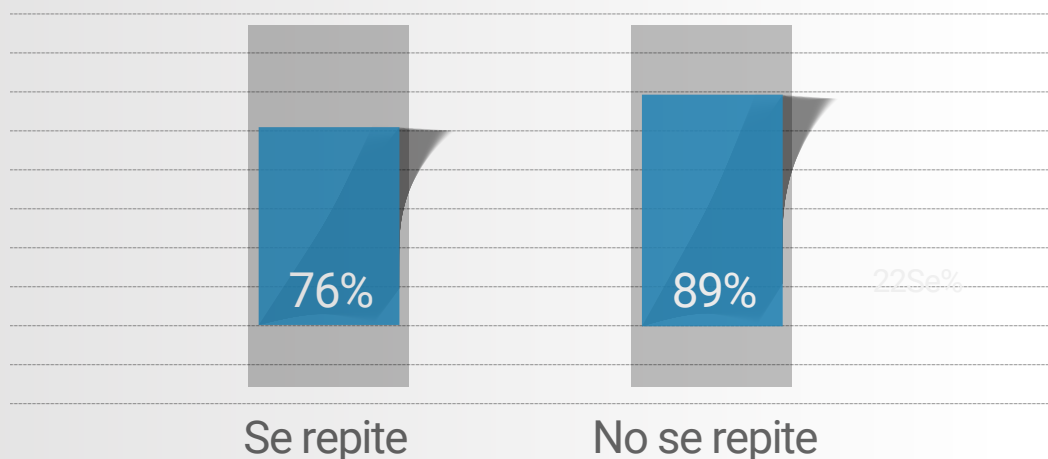
# REITERACIÓN DEL PROBLEMA

La reiteración del problema técnico registra un incremento del 18% en este semestre, ubicándose ahora en el 26%.



## Satisfacción con AySA en la reiteración del problema

Cuando el problema se repite la satisfacción de los usuarios con el servicio que brinda AySA desciende a 76% y cuando el problema no se repite asciende al 89%

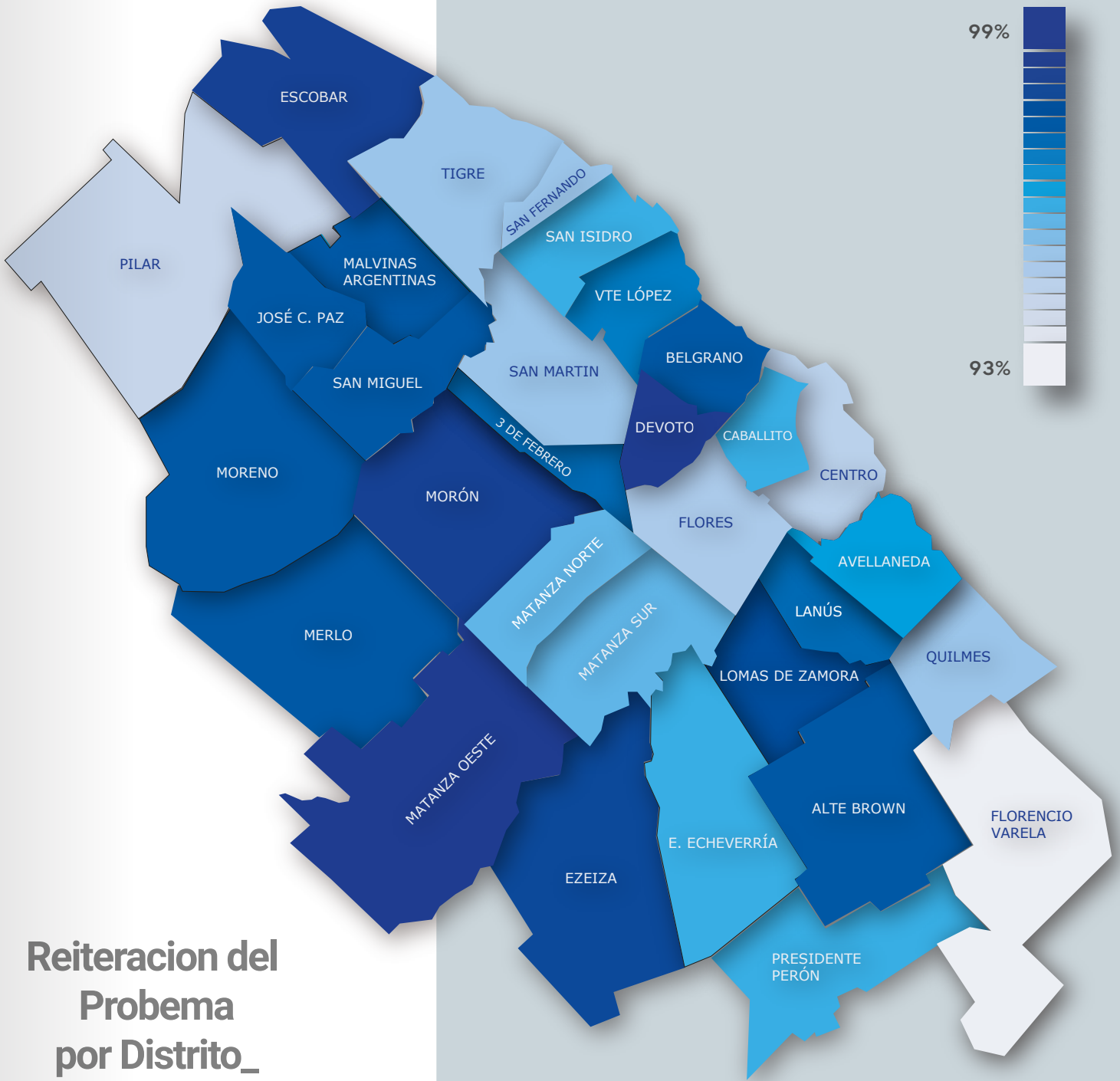


# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

99%

93%

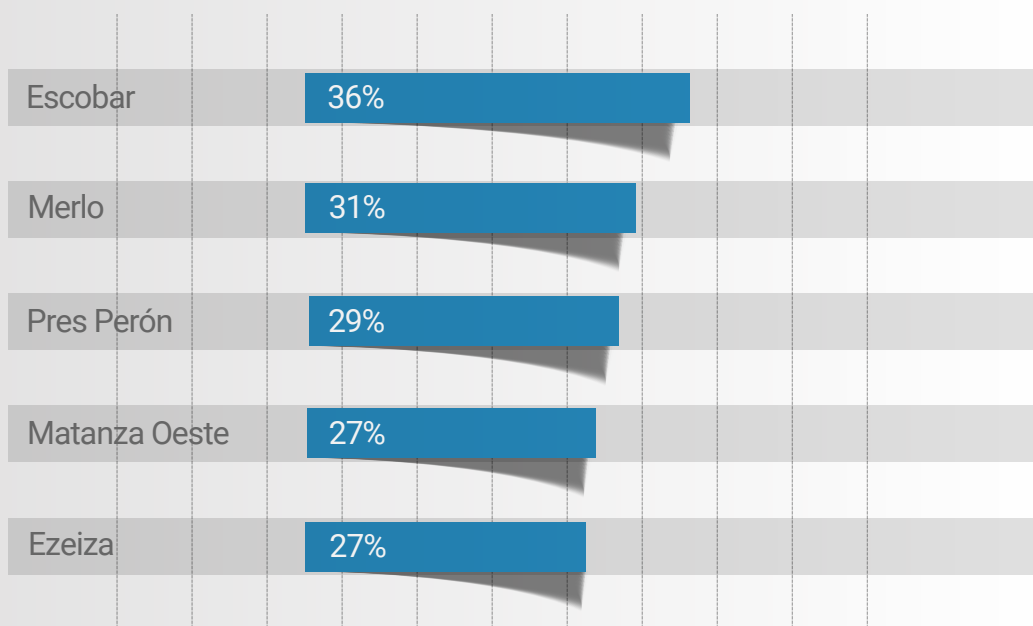


## Reiteracion del Problema por Distrito\_

Centro	33	San Fer-Tigre	30	Matanza N	28	Avellaneda	26	Alte Brown	21
Belgrano	21	San Isidro	27	Matanza S	28	Lanús	23	E. Echeverría	27
Caballito	27	Vte López	24	3 de Febrero	23	Quilmes	30	Lomas de Zamora	20
Flores	32	San Martín	30	Morón	18	Fcio Varela	37	Ezeiza	19
Devoto	16	Escobar	18	Matanza O	16			Pres. Perón	27
		San Miguel	22	Moreno	22				
		Pilar	34	Merlo	22				

# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

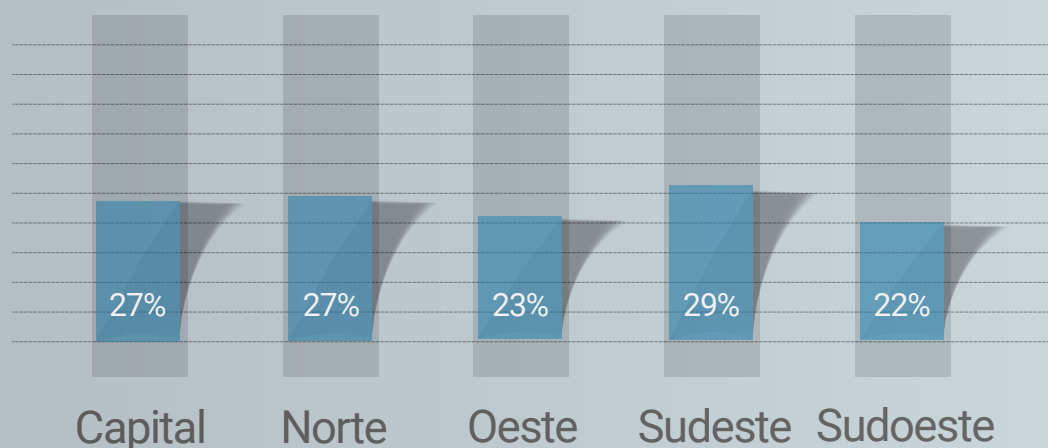
9 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



## Reiteración del problema

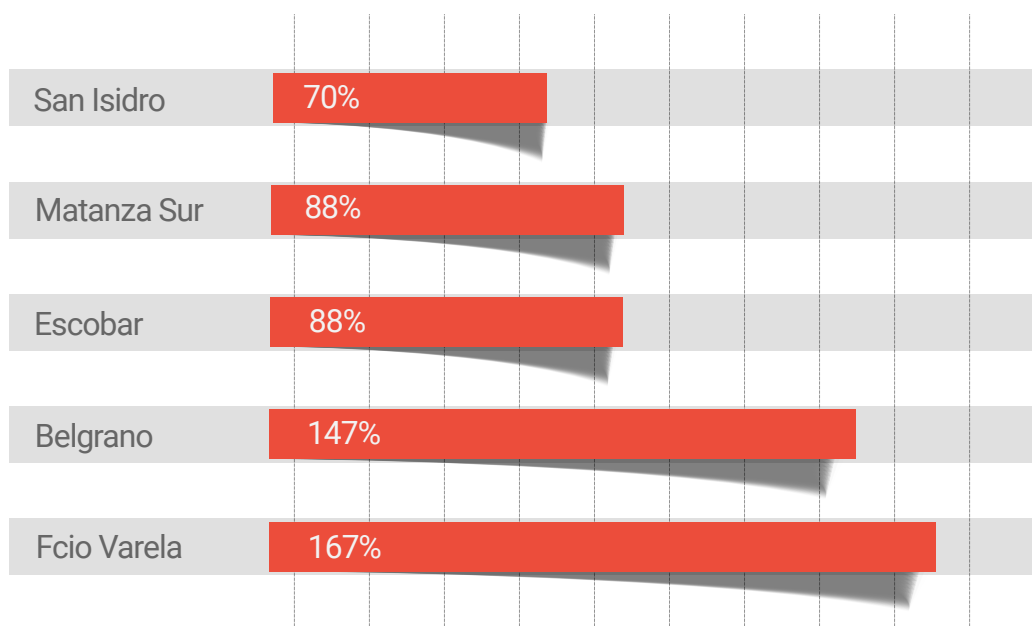
### Satisfacción con la cuadrilla en apertura de Regiones

A nivel de Región, se observa un incremento superior a la media en Capital, Norte y Sudeste. La región en donde se registra la reiteración más baja, de este semestre, es Sudoeste.

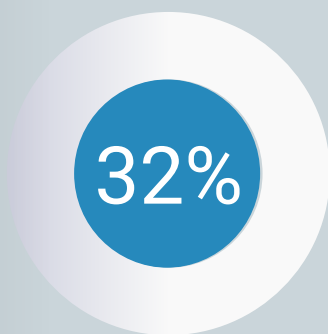


# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

18 de los 28 distritos han disminuído su performance respecto del semestre anterior.

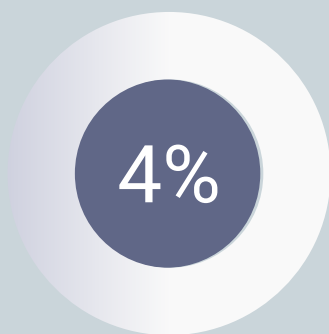


Reiteración del problema



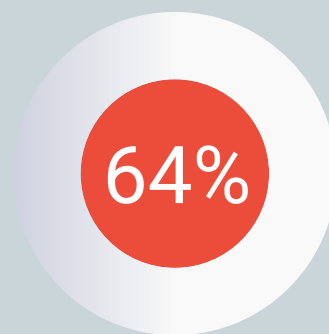
Mejóro

En el 32% de los distritos se ha registrado un descenso en la reiteración del problema.



Mantuvo

El 4% de los distritos ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.

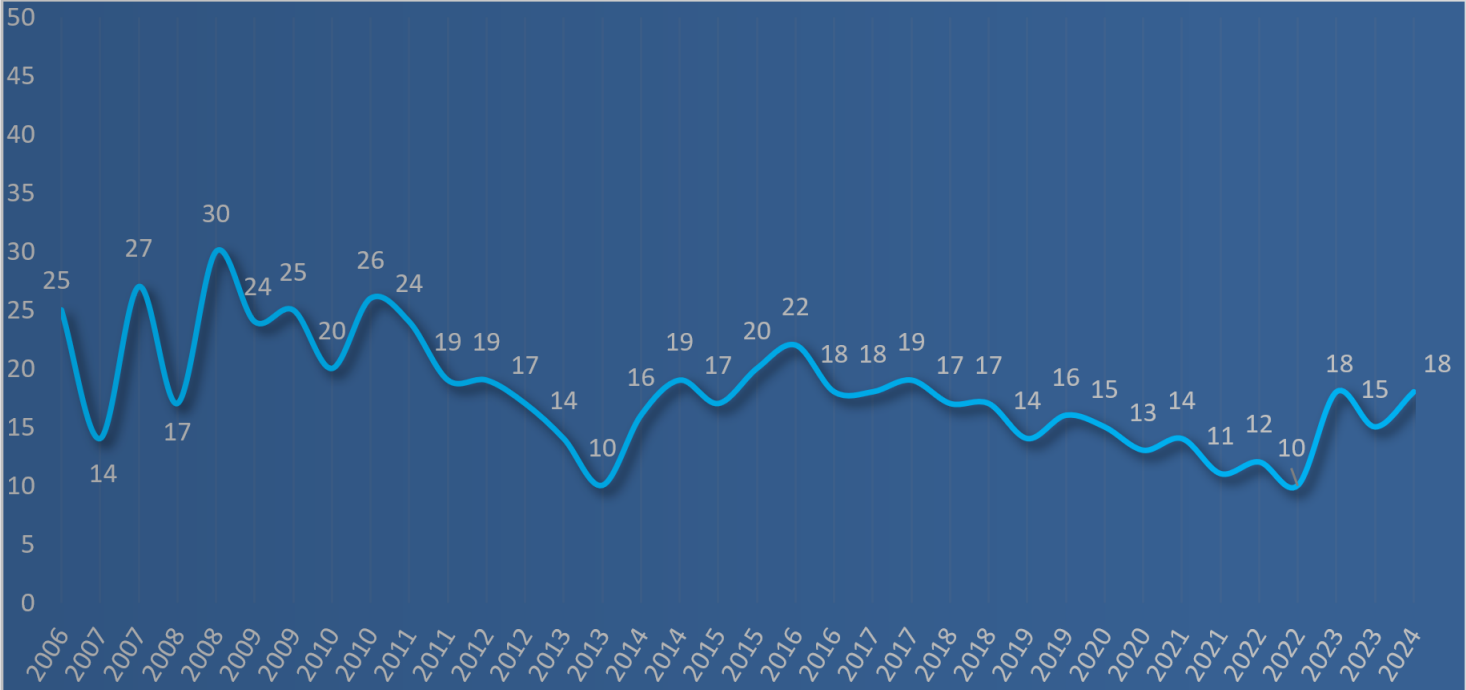


Descendió

En el 64% de los distritos se ha registrado un aumento en la reiteración del problema.

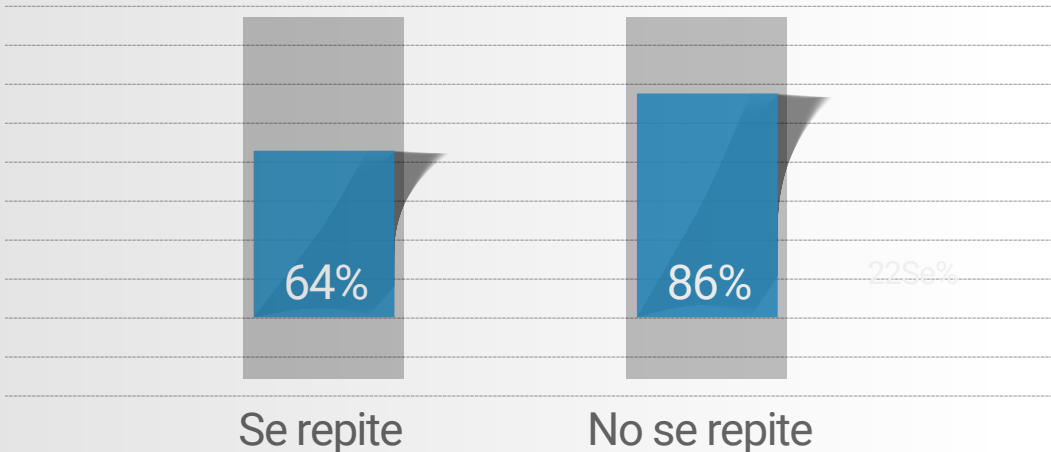
# REITERACIÓN AGUA

Se registra un incremento del 20% en la reitención del problema para el servicio de agua, ubicando esta variable al mismo nivel del primer semestre de año anterior.



## Satisfacción con AySA en la reiteración del problema

Cuando el problema se repite la satisfacción de los usuarios con el servicio que brinda AySA desciende a 64% y cuando el problema no se repite asciende al 86%

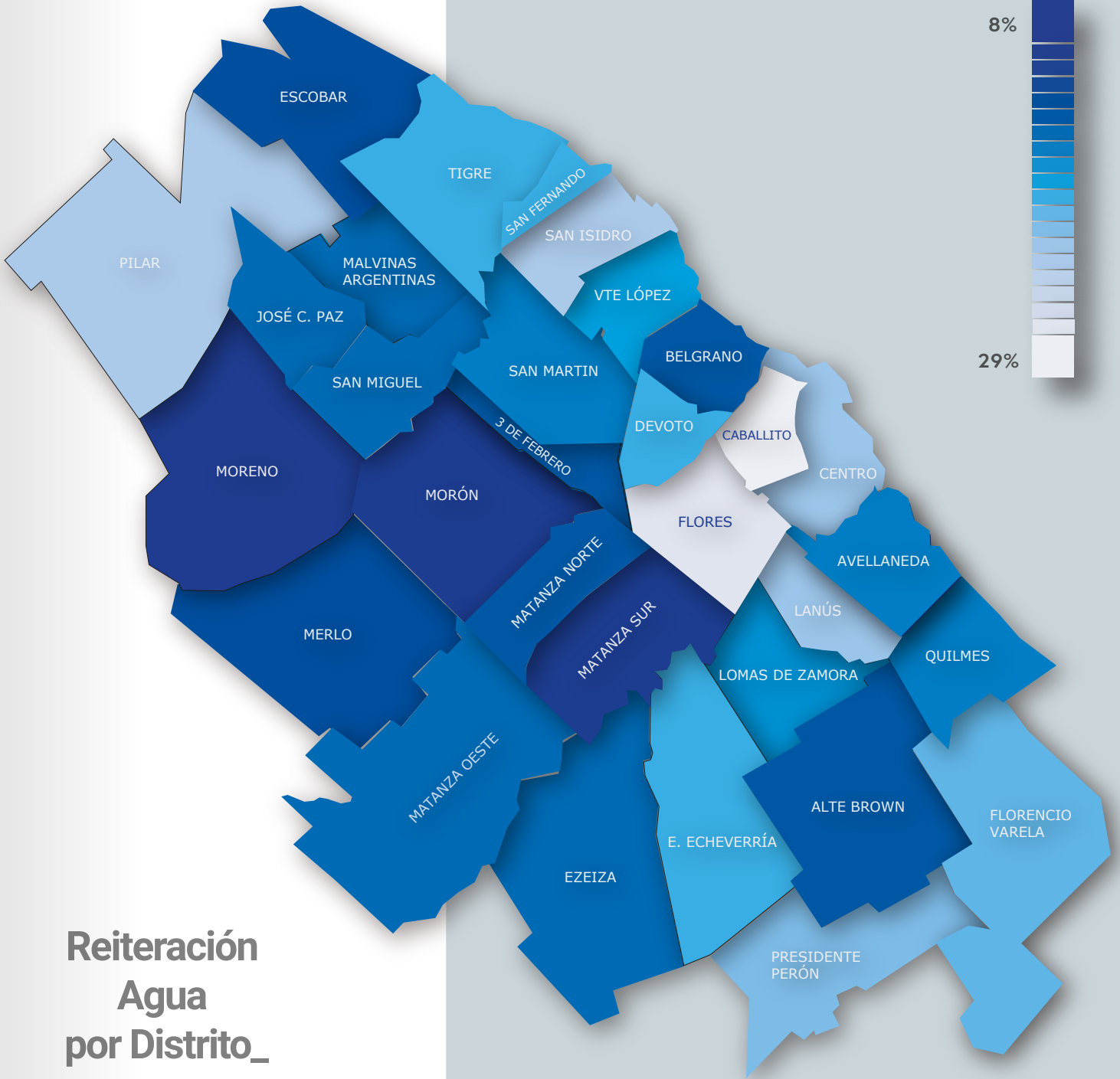


# ESTUDIO CONTACTOS

Respuestas afirmativas

8%

29%

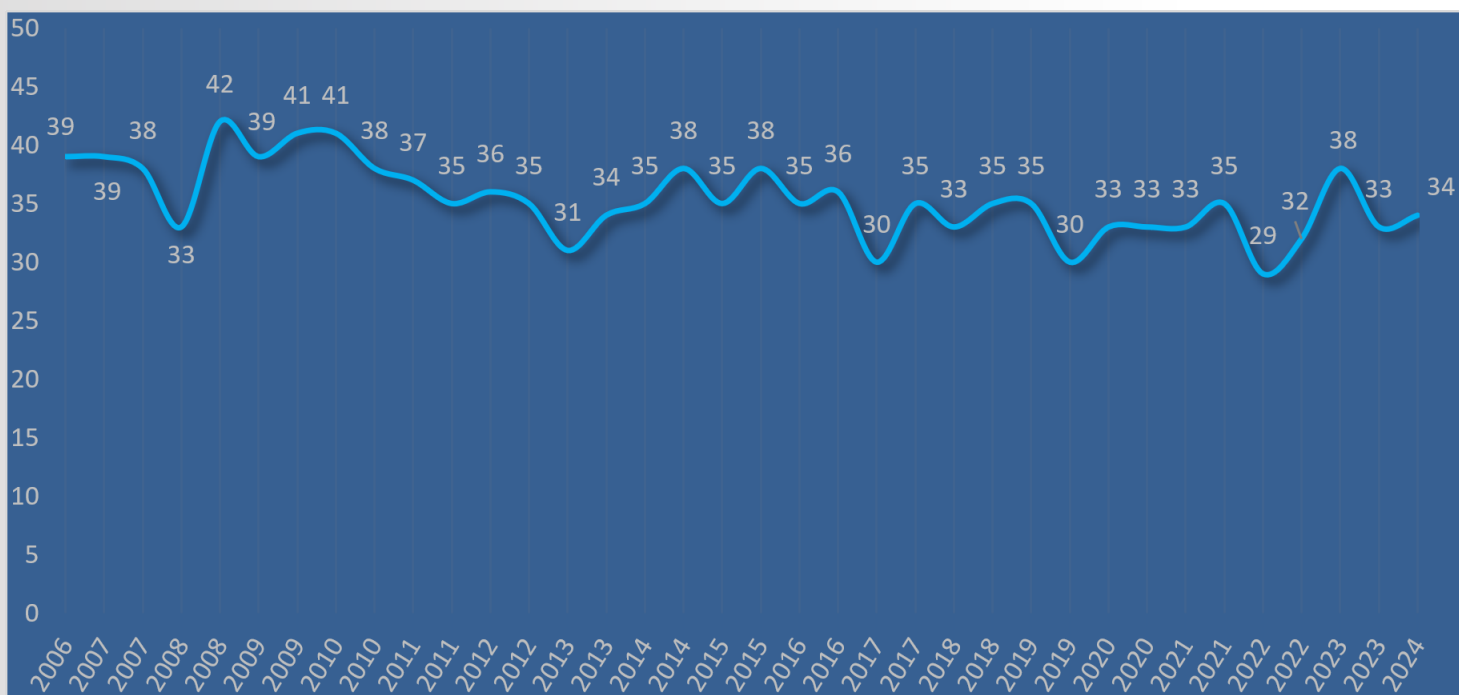


## Reiteración Agua por Distrito\_

Centro	22	San Fer-Tigre	19	Matanza N	14	Avellaneda	16	Alte Brown	13
Belgrano	14	San Isidro	24	Matanza S	9	Lanús	22	E. Echeverría	19
Caballito	29	Vte López	18	3 de Febrero	14	Quilmes	16	Lomas de Zamora	17
Flores	28	San Martín	16	Morón	9	Fcio Varela	20	Ezeiza	15
Devoto	19	Escobar	12	Matanza O	15			Pres. Perón	21
		San Miguel	15	Moreno	8				
		Pilar	23	Merlo	12				

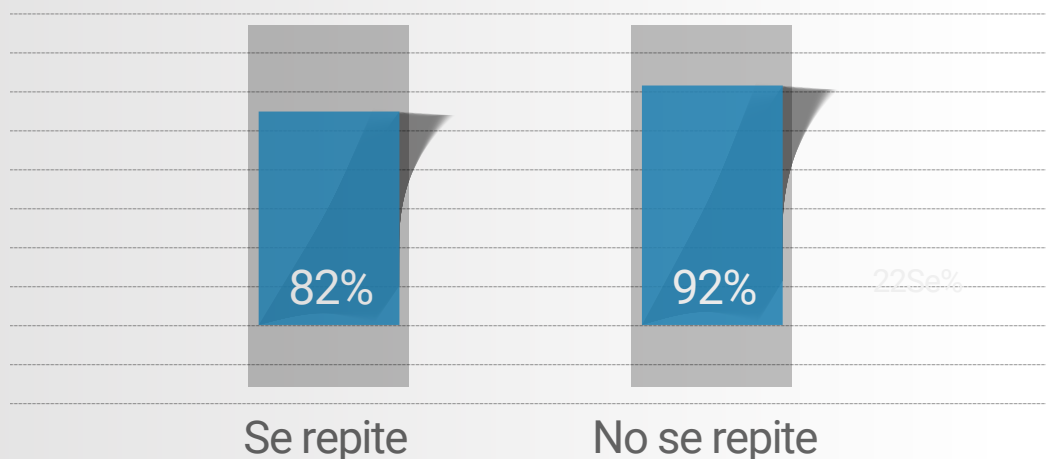
# REITERACIÓN CLOACA

La reiteración del problema técnico para el servicio de cloaca se mantiene en los mismos valores desde hace ya varios años, aunque se encuentra por encima de la reiteración del servicio de agua.



## Satisfacción con AySA en la reiteración del problema

Cuando el problema se repite la satisfacción de los usuarios con el servicio que brinda AySA desciende a 82% y cuando el problema no se repite asciende al 92%

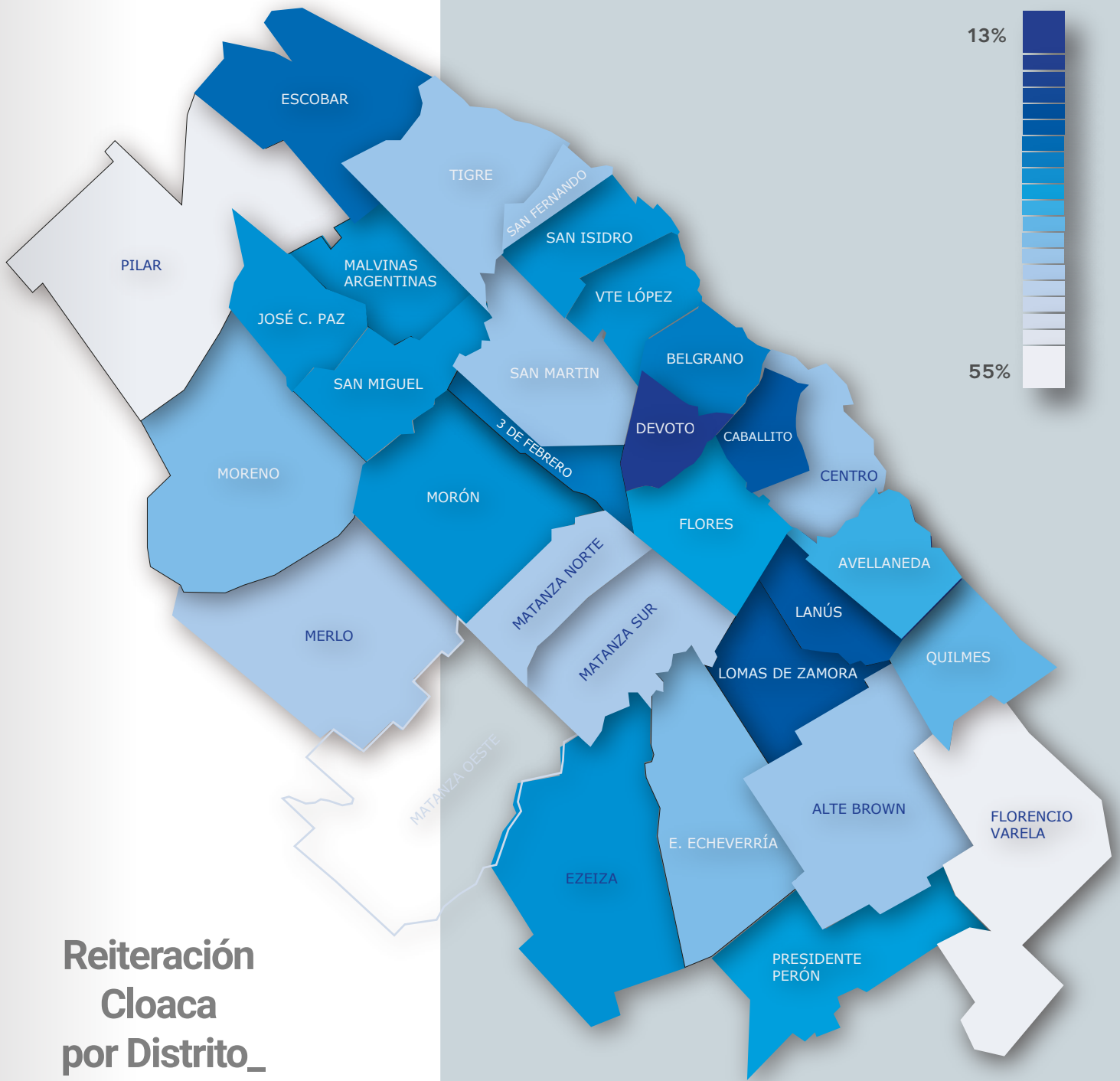


# ESTUDIO CONTACTOS

Respuestas afirmativas

13%

55%

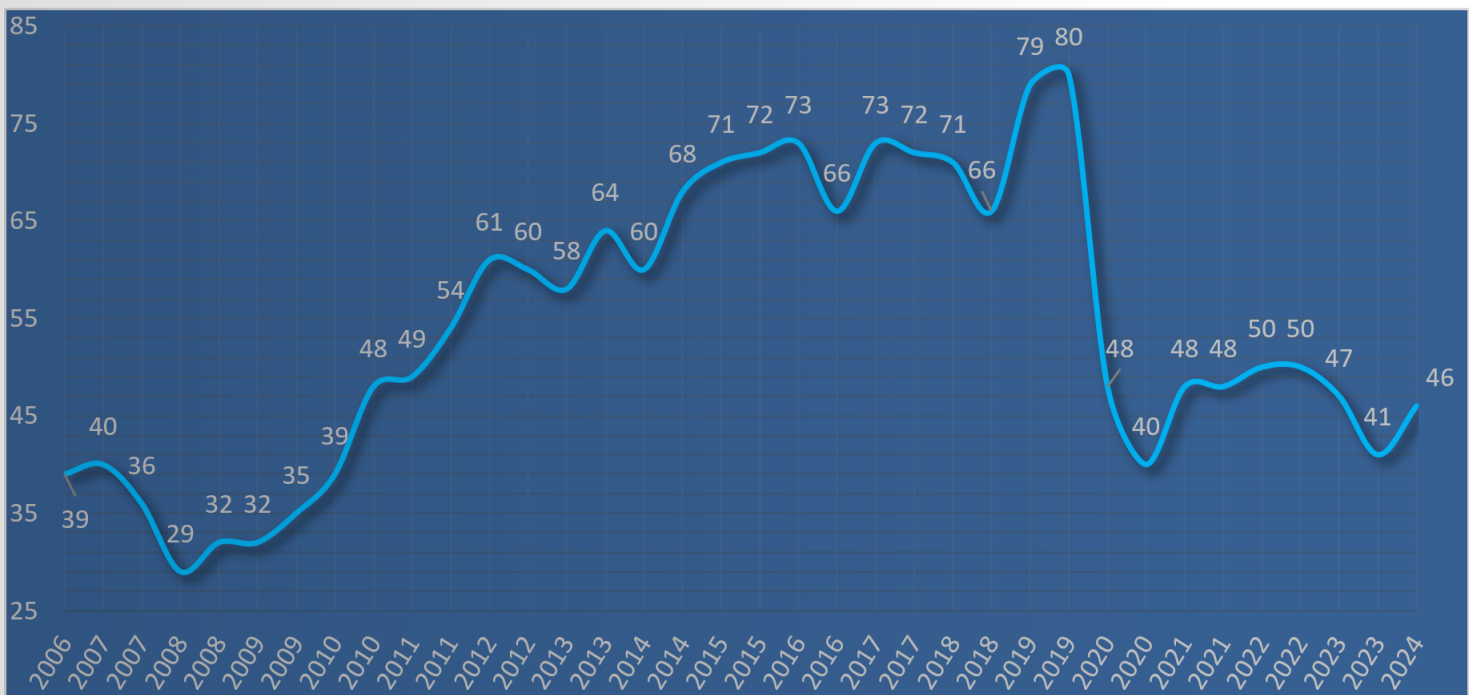


## Reiteración Cloaca por Distrito\_

Centro	42	San Fer-Tigre	42	Matanza N	43	Avellaneda	35	Alte Brown	42
Belgrano	29	San Isidro	31	Matanza S	43	Lanús	25	E. Echeverría	39
Caballito	25	Vte López	30	3 de Febrero	29	Quilmes	38	Lomas de Zamora	25
Flores	32	San Martín	41	Morón	30	Fcio Varela	55	Ezeiza	30
Devoto	13	Escobar	27	Matanza O	--			Pres. Perón	34
		San Miguel	30	Moreno	40				
		Pilar	54	Merlo	45				

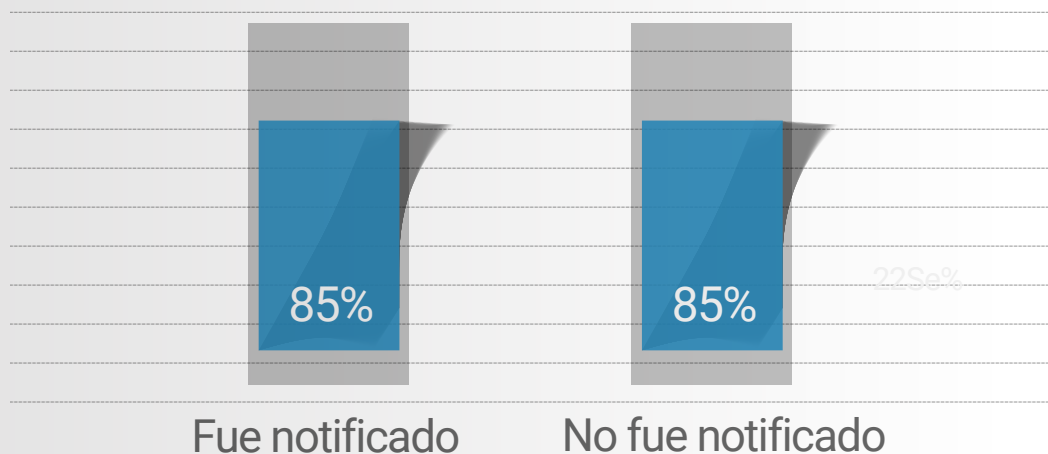
# ENTREGA DE CONSTANCIA

La notificación al usuario del trabajo realizado se incrementó en un 12% en este último semestre. Esta variable se encuentra aún lejos de los valores registrados antes de la pandemia.



## Satisfacción con AySA en la entrega de constancia

La entrega de la constancia de intervención no muestra ningún impacto en los índices de satisfacción con el servicio que brinda AySA.

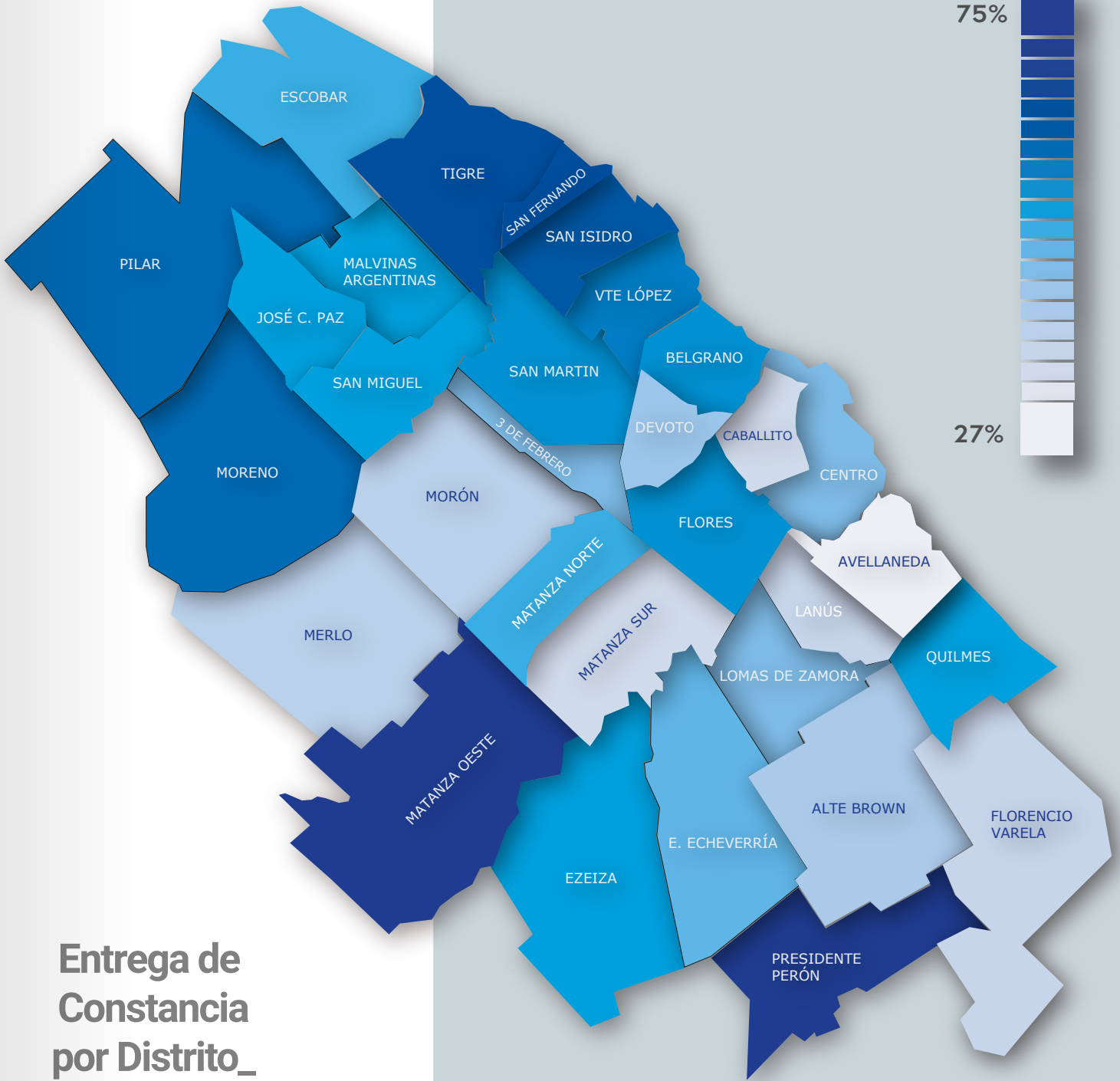


# ESTUDIO CONTACTOS

Respuestas afirmativas

75%

27%

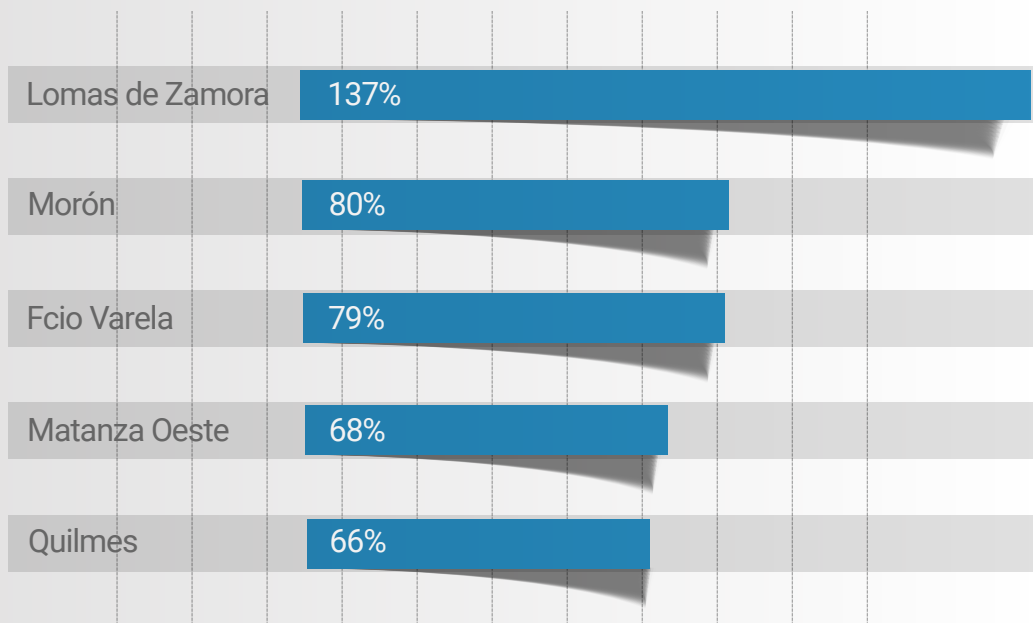


## Entrega de Constancia por Distrito\_

Centro	44	San Fer-Tigre	65	Matanza N	50	Avellaneda	27	Alte Brown	40
Belgrano	56	San Isidro	63	Matanza S	33	Lanús	35	E. Echeverría	47
Caballito	31	Vte López	57	3 de Febrero	45	Quilmes	53	Lomas de Zamora	45
Flores	54	San Martín	54	Morón	36	Fcio Varela	34	Ezeiza	52
Devoto	41	Escobar	50	Matanza O	74			Pres. Perón	75
		San Miguel	52	Moreno	59				
		Pilar	61	Merlo	37				

# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

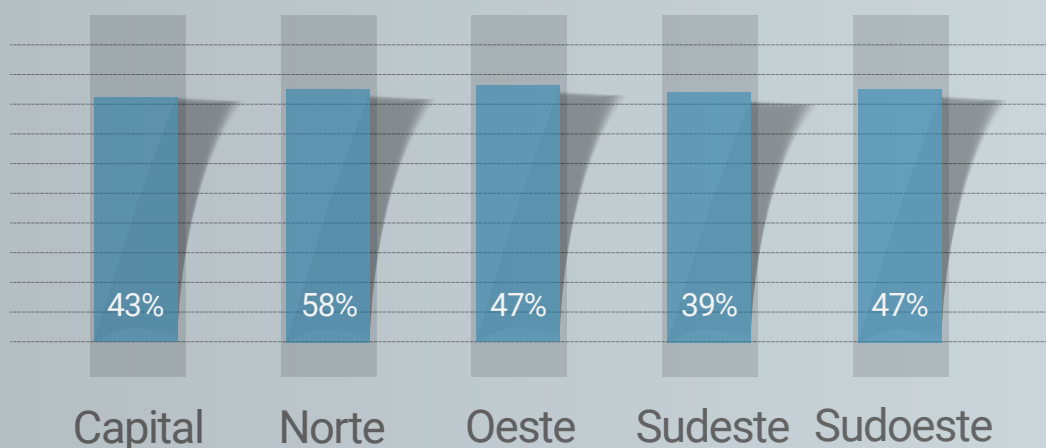
18 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Entrega de constancia

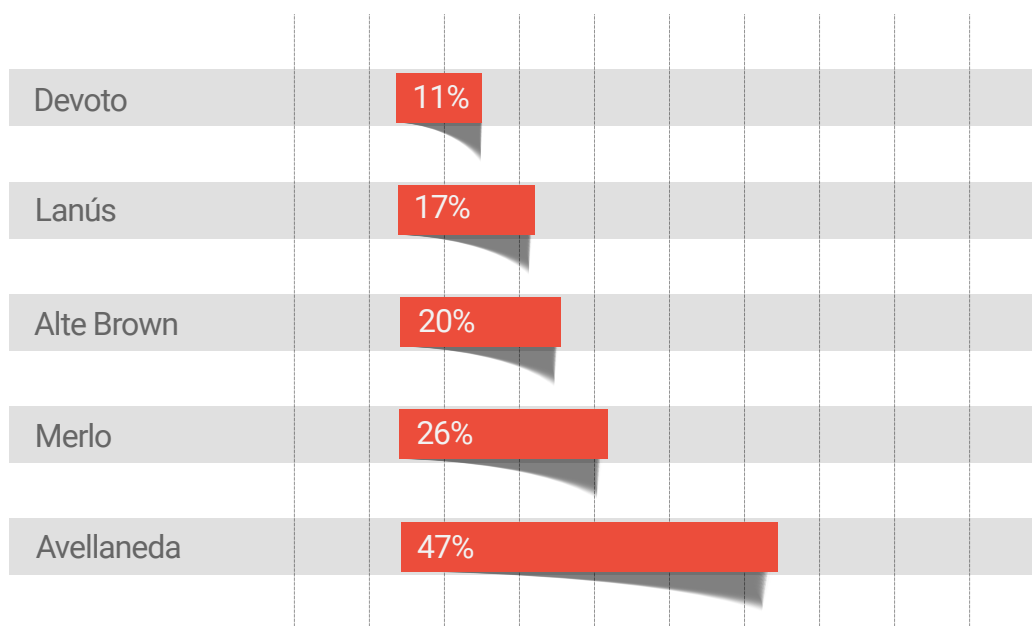
## Entrega de constancia en apertura de Regiones

A nivel de Región, Norte se ubica muy por encima de las otras regiones con un 58% de entrega de constancia. La región con menor entrega es Sudeste con el 39%.

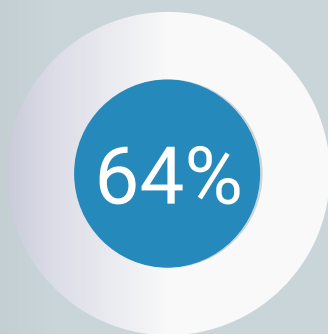


# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

9 de los 28 distritos han disminuído su performance respecto del semestre anterior.

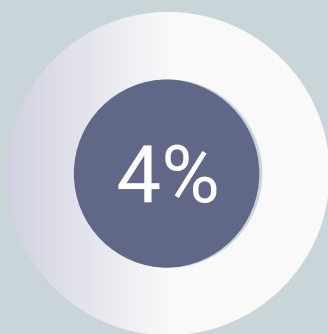


Entrega de constancia



Mejóro

En el 64% de los distritos se ha registrado un incremento en la entrega de constancia.



Mantuvo

El 4% de los distritos ha mantenido los valores en el último semestre.

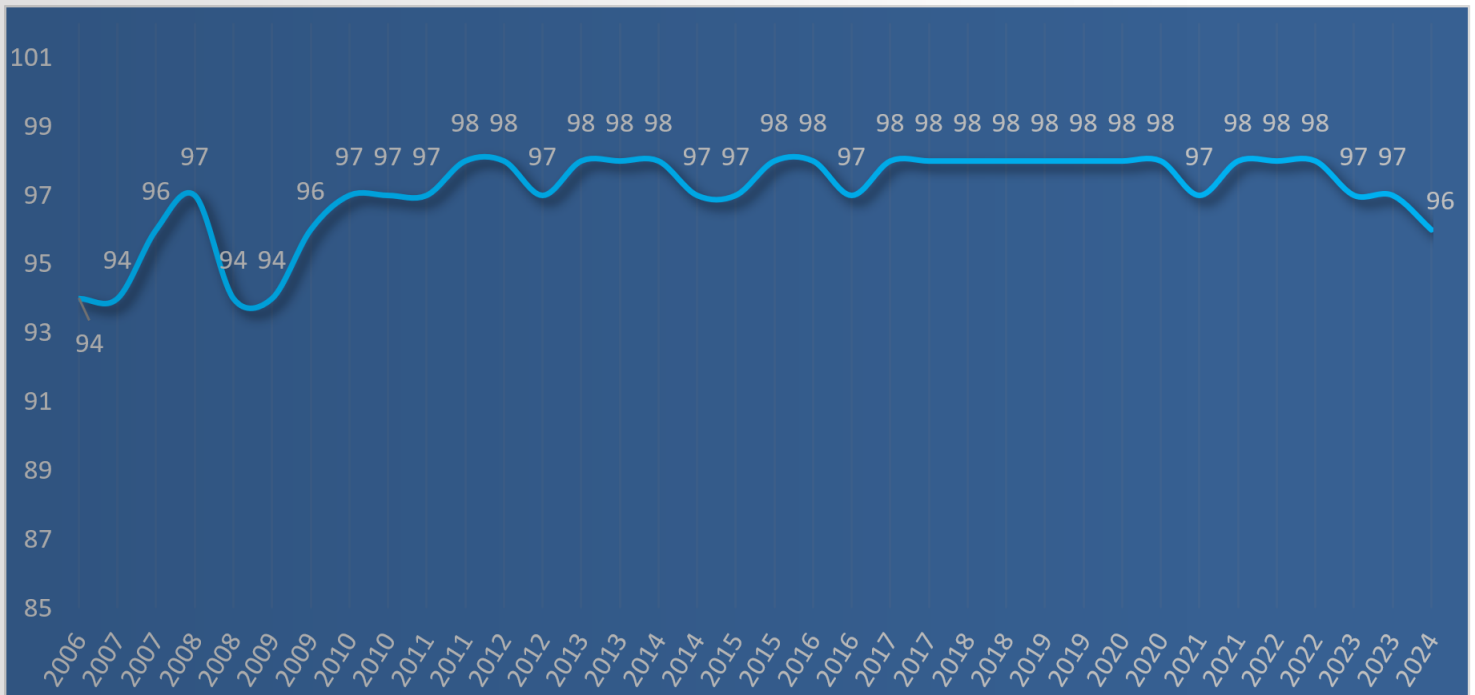


Descendió

En el 32% de los distritos se ha registrado un descenso en la entrega de constancia.

# LA AMABILIDAD

La amabilidad del equipo técnico es excelente y recibe un 96% de calificaciones positivas en este semestre.



**Total (9+10) - 87%**

El 87% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a la amabilidad

**Total (7+8) - 9%**

El 15% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a la amabilidad

**Media: 9,53**

El promedio de calificaciones para la amabilidad es de 9,53 puntos sobre un total de 10

**Desvío: 1,2**

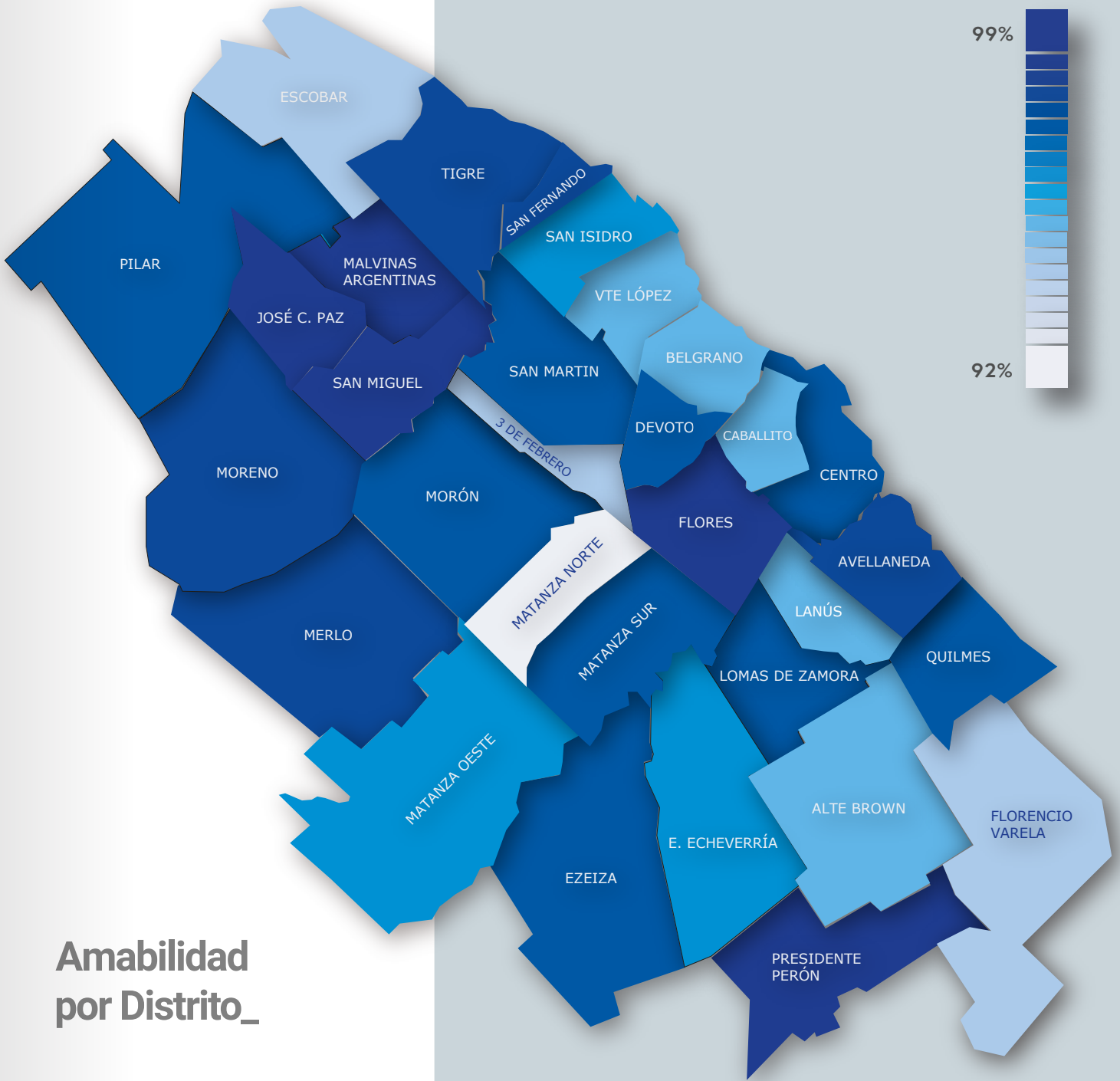
El desvío estándar de la media es 1,2

# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

99%

92%

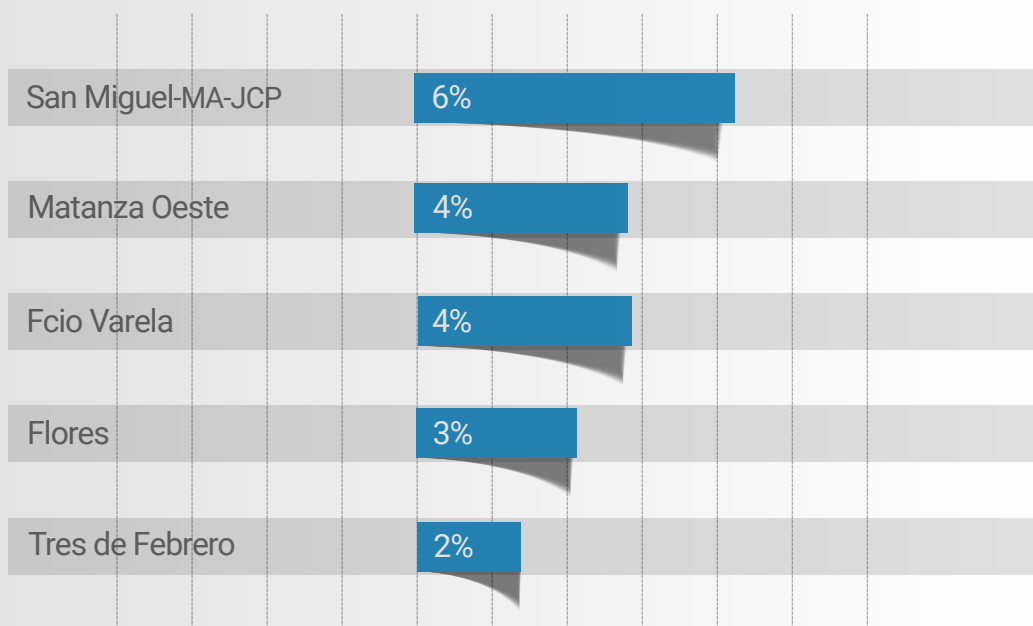


## Amabilidad por Distrito\_

Centro	97	San Fer-Tigre	98	Matanza N	92	Avellaneda	98	Alte Brown	95
Belgrano	95	San Isidro	96	Matanza S	97	Lanús	95	E. Echeverría	96
Caballito	95	Vte López	95	3 de Febrero	94	Quilmes	97	Lomas de Zamora	97
Flores	99	San Martín	97	Morón	97	Fcio Varela	94	Ezeiza	97
Devoto	97	Escobar	94	Matanza O	96			Pres. Perón	99
		San Miguel	99	Moreno	98				
		Pilar	97	Merlo	98				

# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

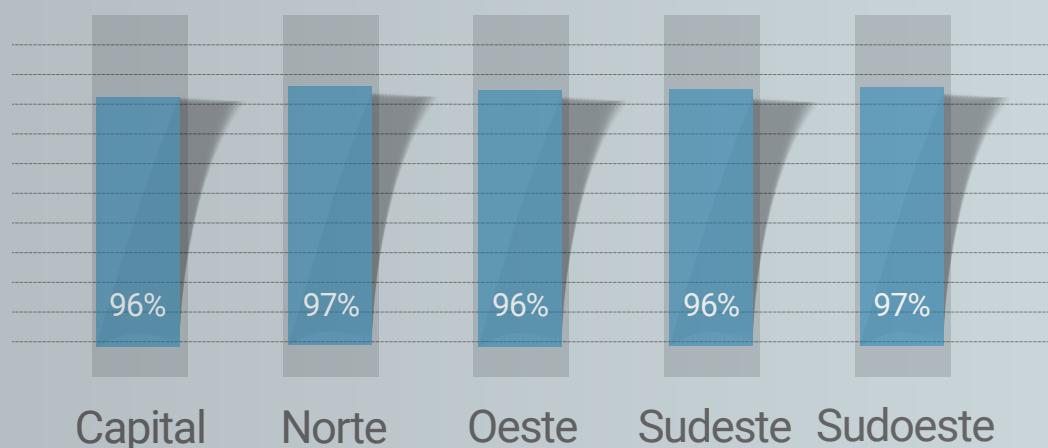
9 de los 28 distritos han logrado mejorar la calificación obtenida en el semestre anterior.



## Amabilidad

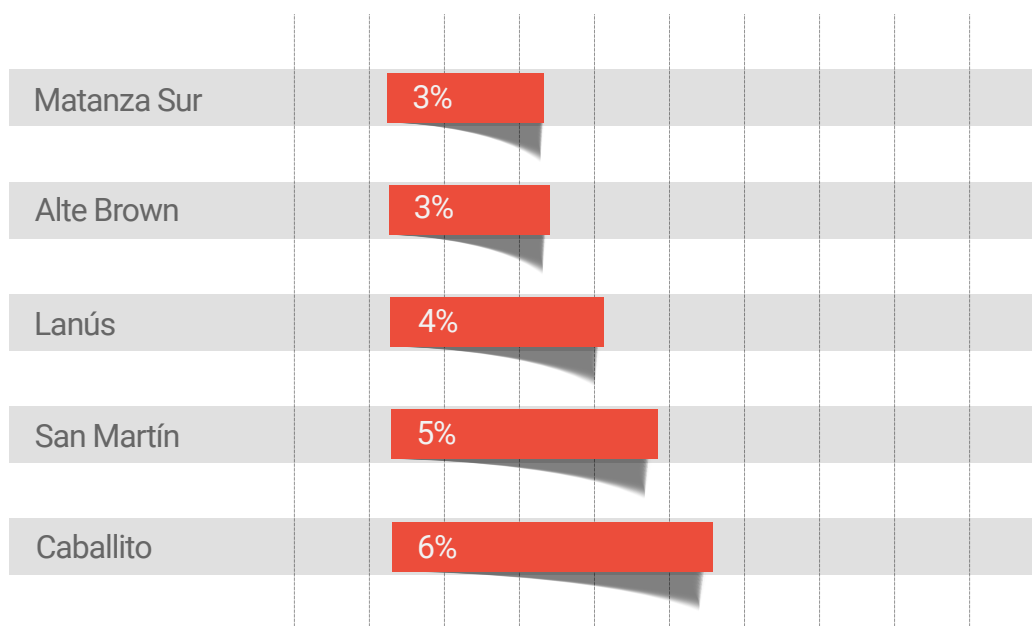
### La amabilidad del equipo técnico en apertura de Regiones

Esta variable es muy homogénea y se encuentra en un excelente nivel. Apenas un punto porcentual separan a la Región mejor calificada de la que menos calificaciones recibe.

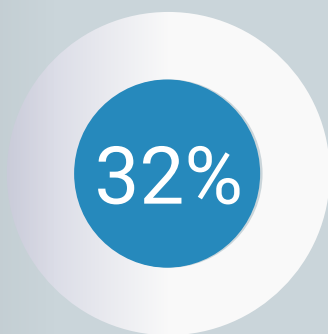


# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

10 de los 28 distritos muestran un descenso en las calificaciones obtenidas en el semestre anterior.

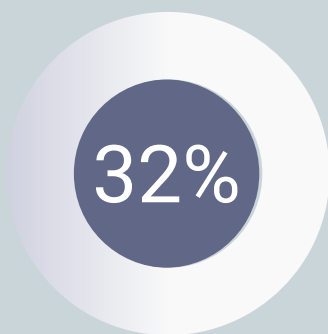


Amabilidad



Mejóro

El 32% de los distritos ha mejorado sus calificaciones en el último semestre.



Mantuvo

El 32% de los distritos ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.

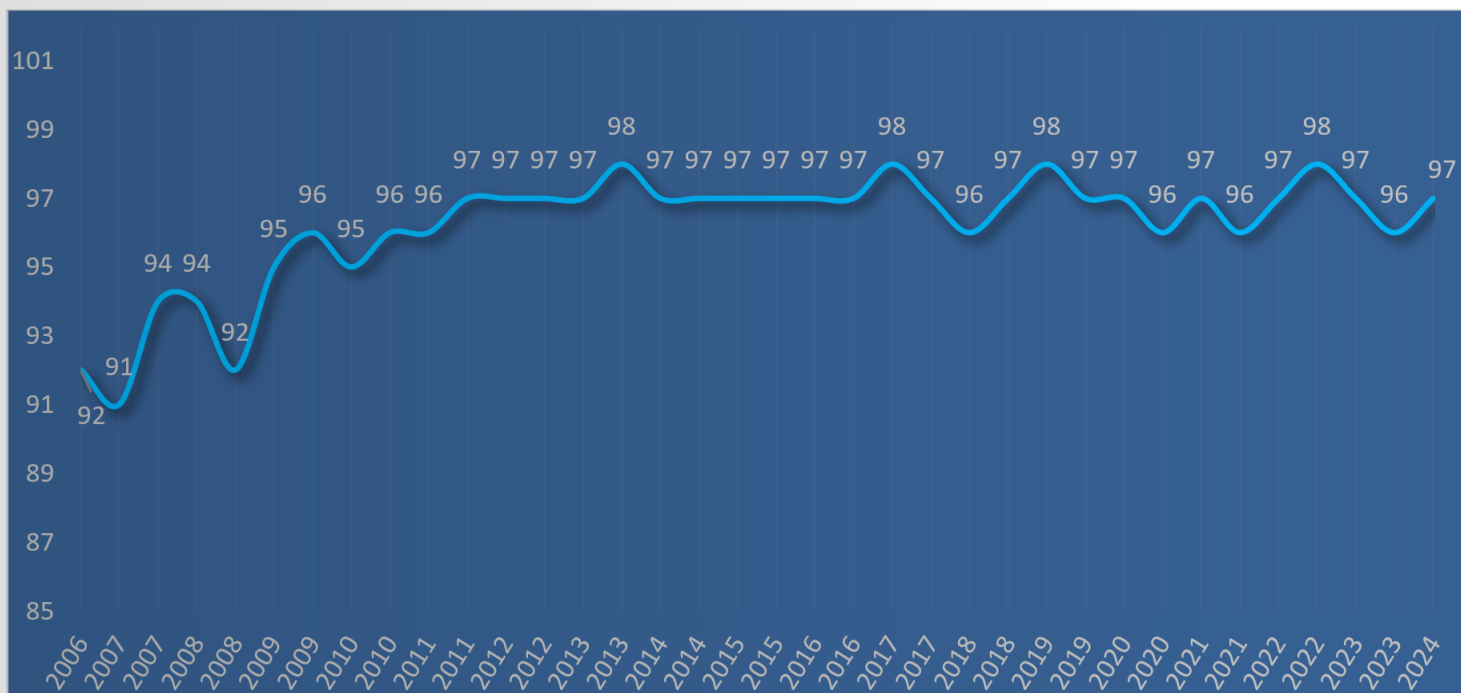


Descendió

El 36% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

# EL ASPECTO

El aspecto del servicio técnico de AySA es excelente y recibe un 97% de calificaciones positivas en este semestre. Esta variable es una de las mejor evaluadas del servicio.



**Total (9+10) - 82%**

El 82% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos al aspecto de los empleados

**Total (7+8) - 15%**

El 15% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos al aspecto de los empleados

**Media: 9,44**

El promedio de calificaciones para el aspecto es de 9,44 puntos sobre un total de 10

**Desvío: 1,1**

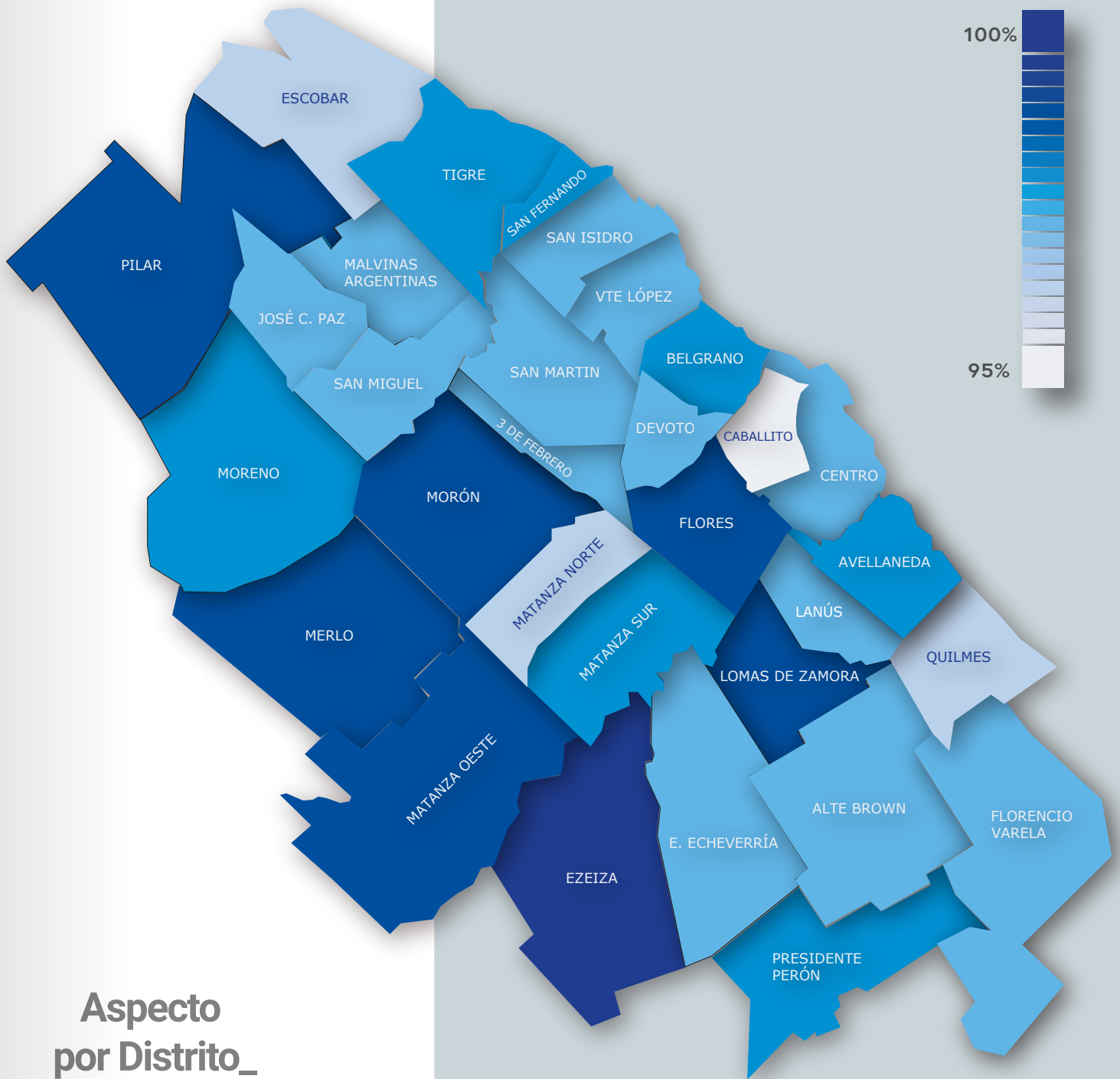
El desvío estandar de la media es 1,1

# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

100%

95%

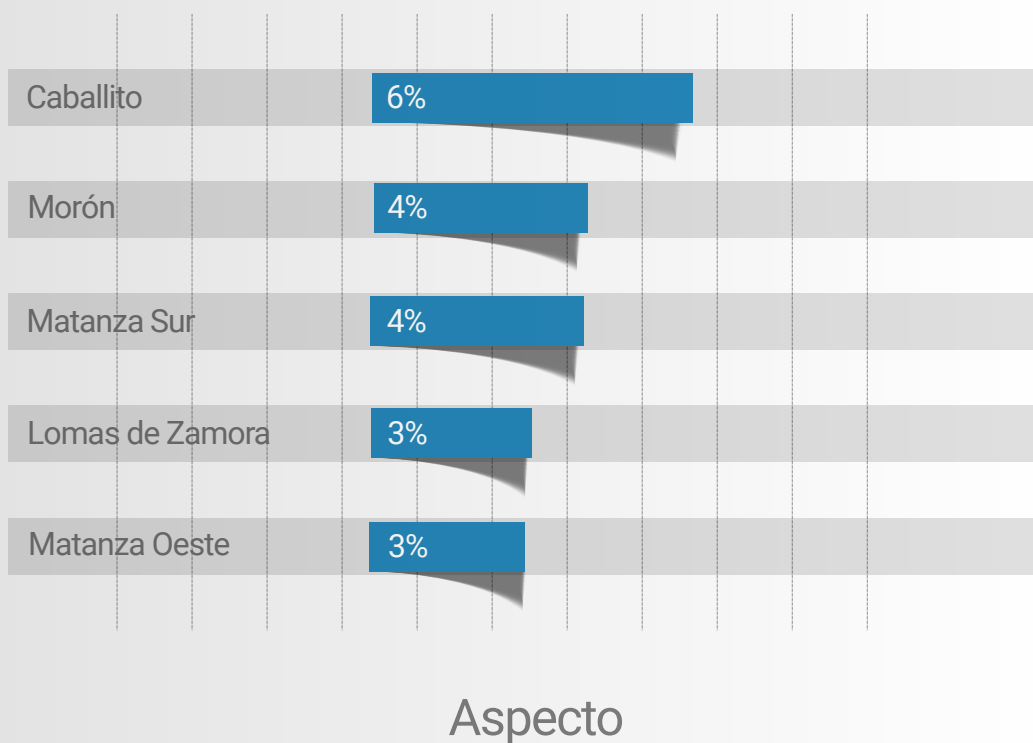


## Aspecto por Distrito\_

Centro	97	San Fer-Tigre	98	Matanza N	96	Avellaneda	98	Alte Brown	97
Belgrano	98	San Isidro	97	Matanza S	98	Lanús	97	E. Echeverría	97
Caballito	95	Vte López	97	3 de Febrero	97	Quilmes	96	Lomas de Zamora	99
Flores	99	San Martín	97	Morón	99	Fcio Varela	97	Ezeiza	100
Devoto	97	Escobar	96	Matanza O	99			Pres. Perón	98
		San Miguel	97	Moreno	98				
		Pilar	99	Merlo	99				

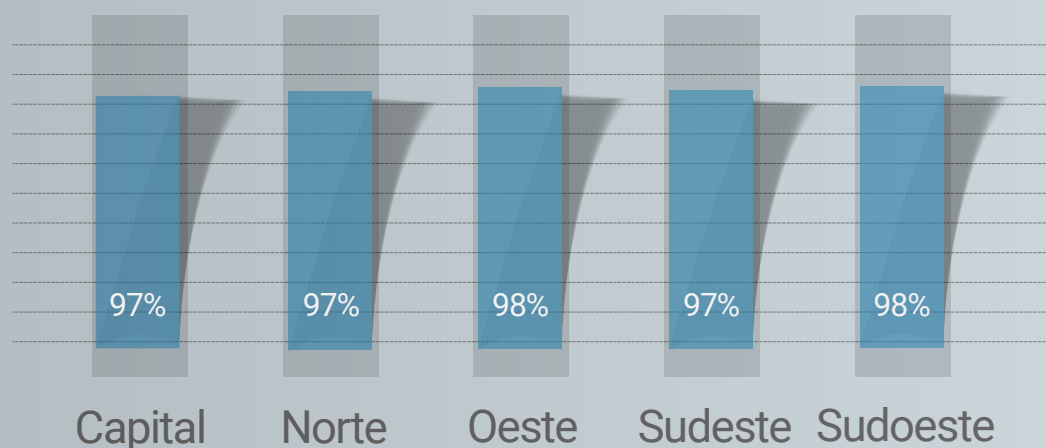
# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

13 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



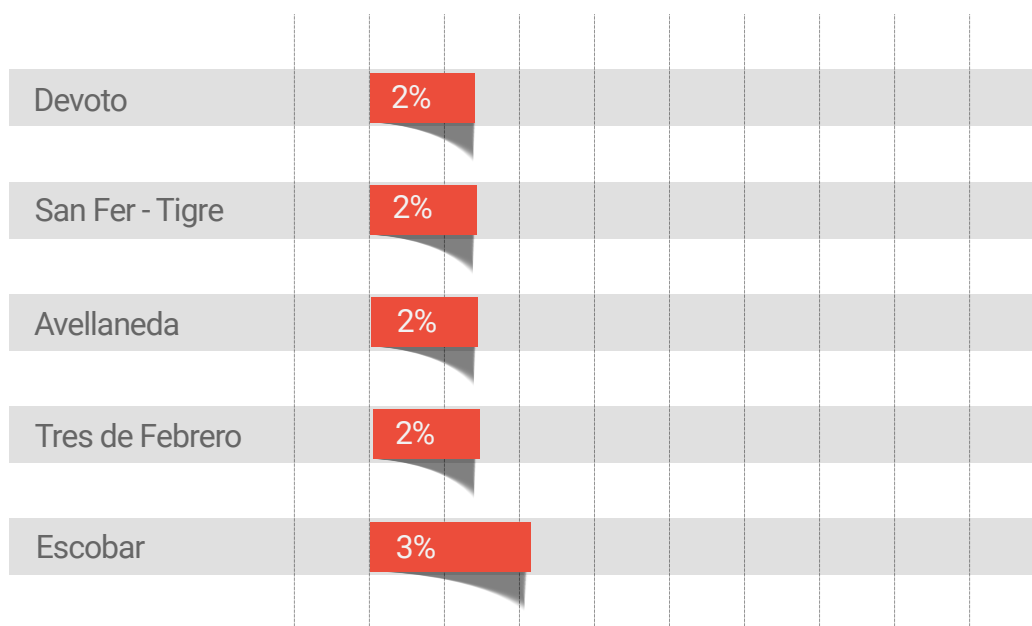
## Apecto del equipo técnico en apertura de Regiones

Esta variable es muy homogénea y se encuentra en un excelente nivel. Apenas un punto porcentual separan a la Región mejor calificada de la que menos calificaciones recibe.

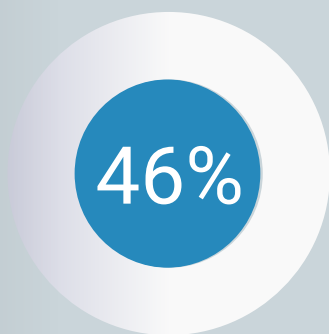


# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

10 de los 28 distritos han disminuído su performance respecto del semestre anterior.



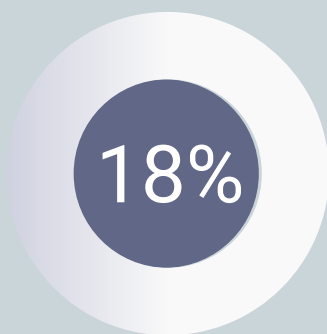
Aspecto



46%

Mejóro

El 46% de los distritos ha mejorado sus calificaciones en el último semestre.



18%

Mantuvo

El 18% de los distritos ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.



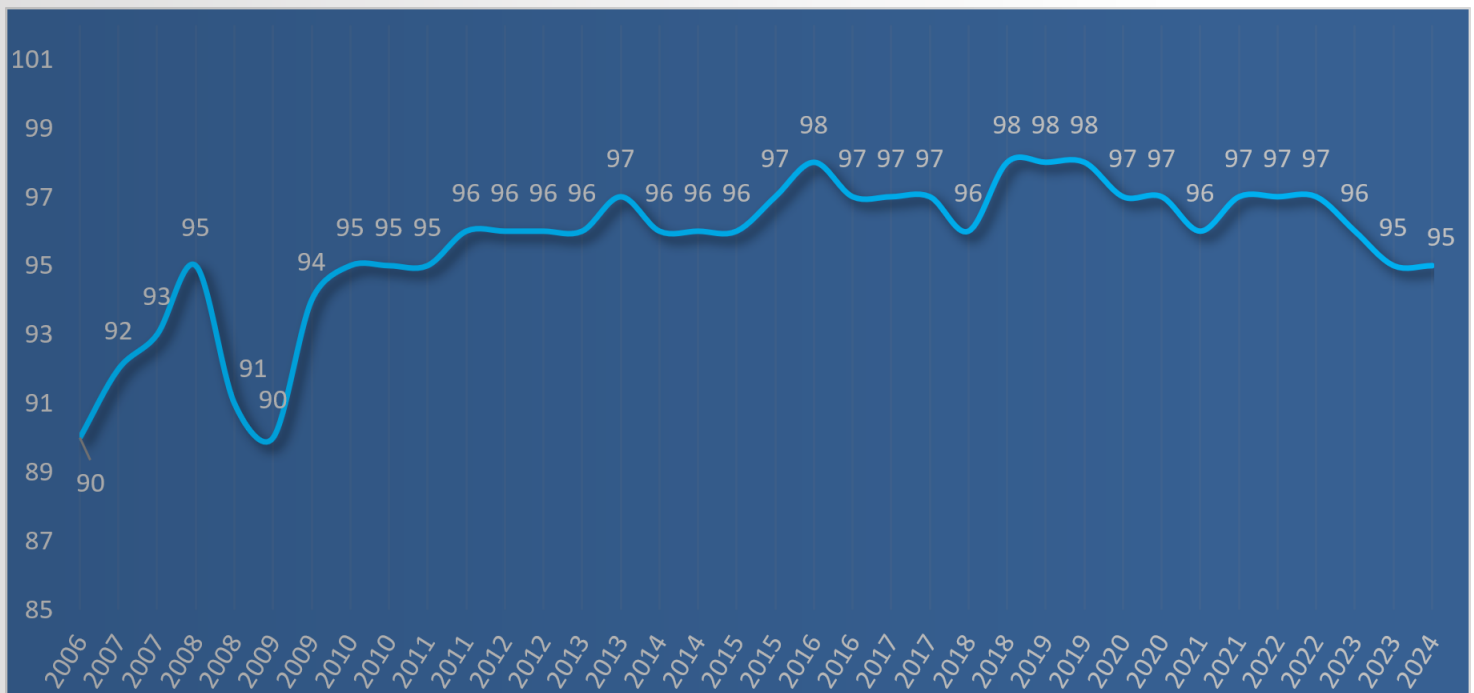
36%

Descendió

El 36% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

# LA PREDISPOSICIÓN

La predisposición a realizar el trabajo, del equipo técnico de AySA, es excelente y vuelve a recibir un 95% de calificaciones positivas en este semestre.



**Total (9+10) - 85%**

El 85% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a la predisposición.

**Media: 9,39**

El promedio de calificaciones para la predisposición es de 9,39 puntos sobre un total de 10

**Total (7+8) - 10%**

El 10% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a la predisposición

**Desvío: 1,5**

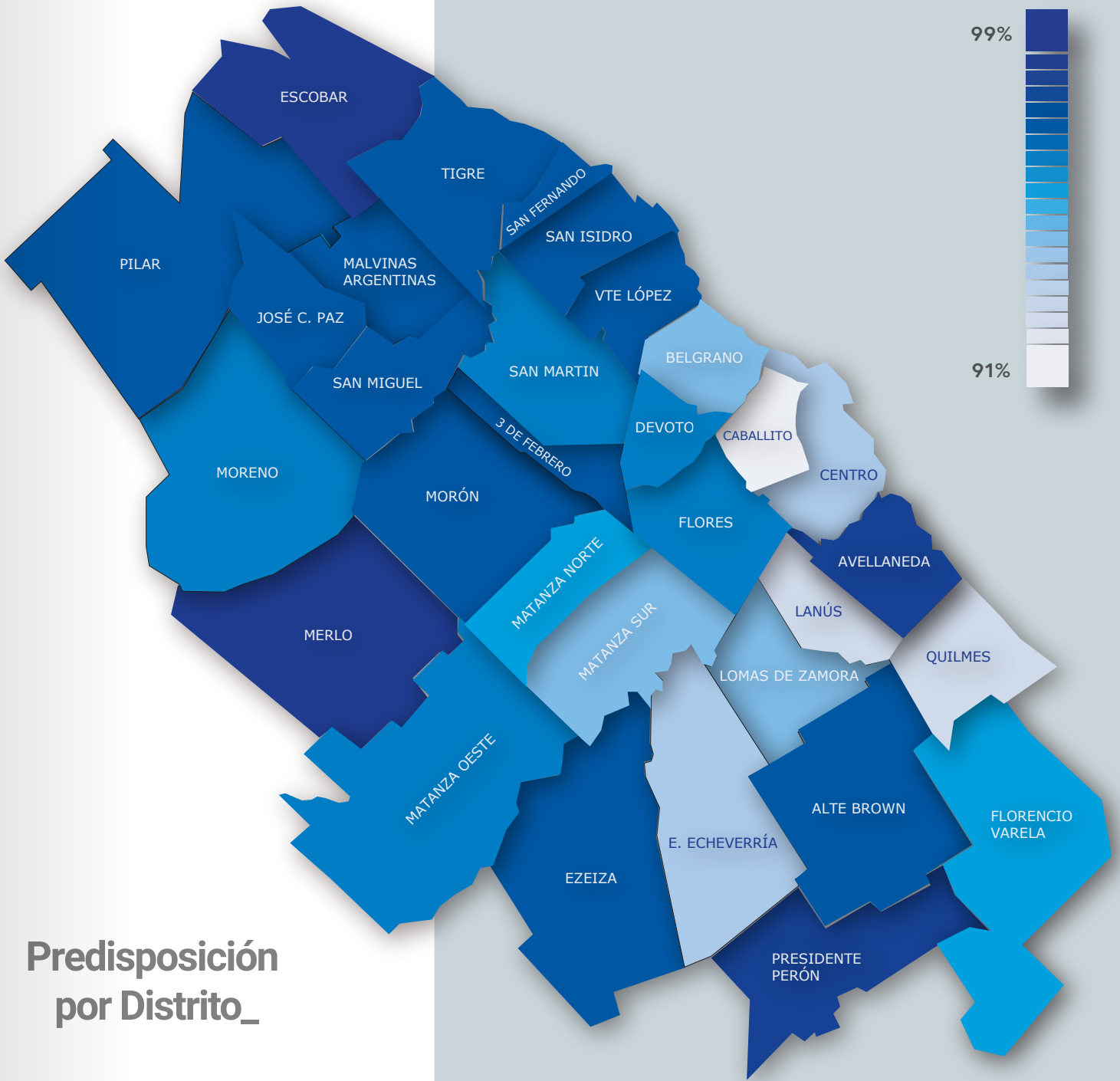
El desvío estandar de la media es 1,5

# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

99%

91%

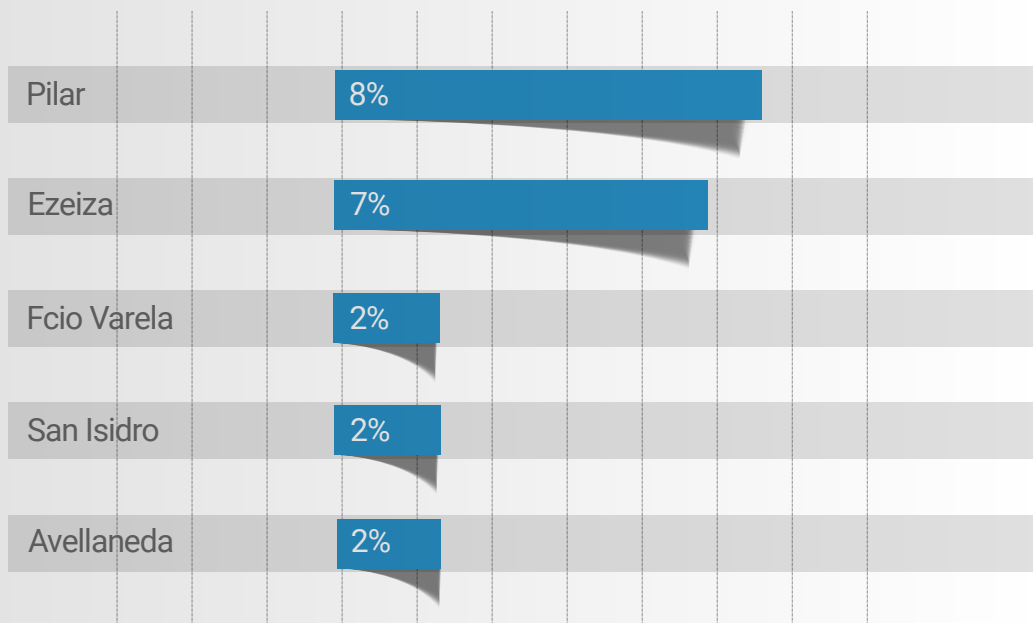


## Predisposición por Distrito\_

Centro	93	San Fer-Tigre	97	Matanza N	95	Avellaneda	98	Alte Brown	97
Belgrano	94	San Isidro	97	Matanza S	94	Lanús	92	E. Echeverría	93
Caballito	91	Vte López	97	3 de Febrero	97	Quilmes	92	Lomas de Zamora	94
Flores	96	San Martín	96	Morón	97	Fcio Varela	95	Ezeiza	97
Devoto	96	Escobar	99	Matanza O	96			Pres. Perón	98
		San Miguel	97	Moreno	96				
		Pilar	97	Merlo	99				

# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

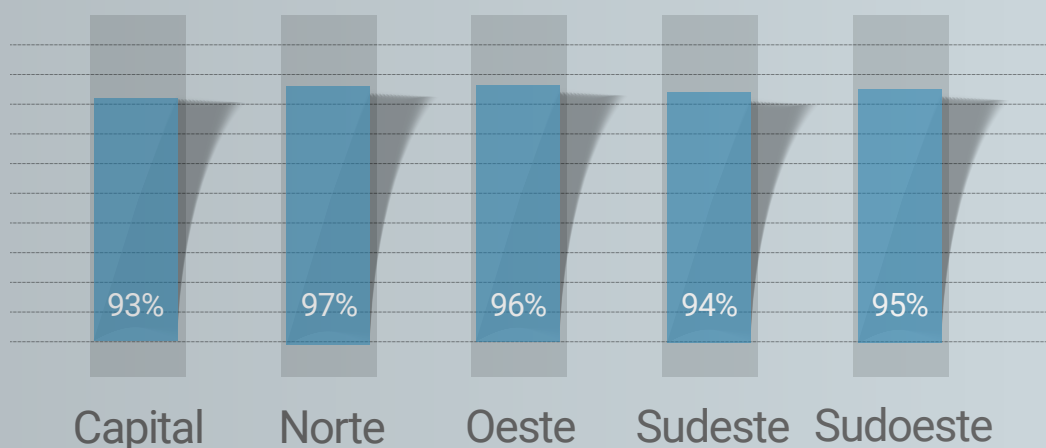
11 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



## Predisposición a realizar el trabajo

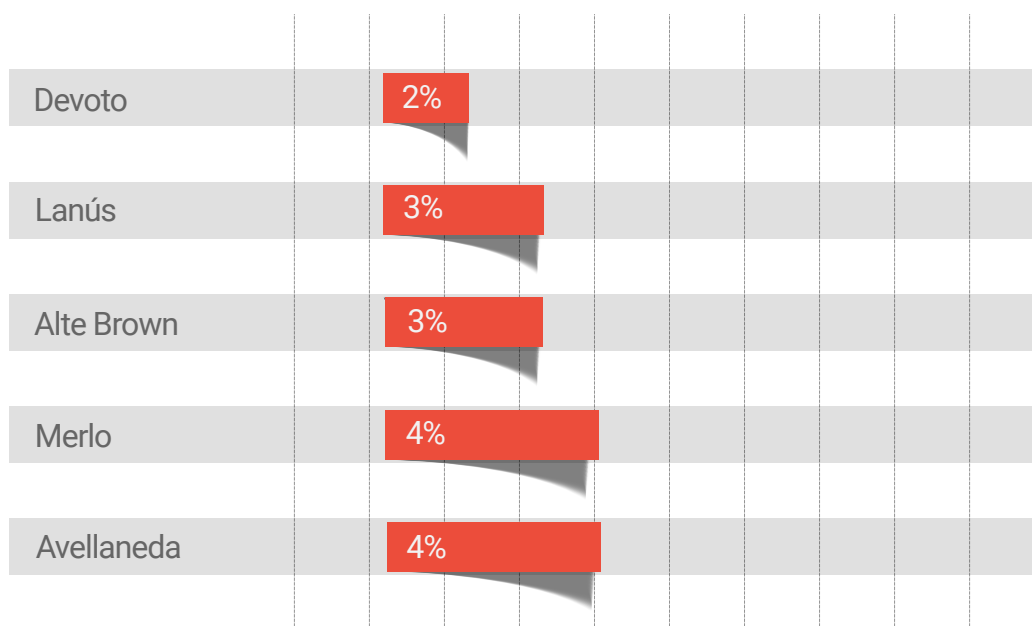
### Predisposición en apertura de Regiones

Esta variable es muy homogénea y se encuentra en un excelente nivel. Norte recibe las calificaciones más altas en el último semestre, pero apenas tres puntos la separan de la menos calificada.



# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

11 de los 28 distritos han disminuído su performance respecto del semestre anterior.

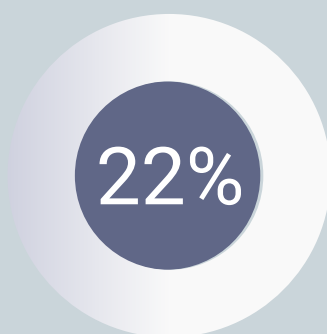


Predisposición a realizar el trabajo



Mejóro

El 39% de los distritos ha mejorado sus calificaciones en el último semestre.



Mantuvo

El 22% de los distritos ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.

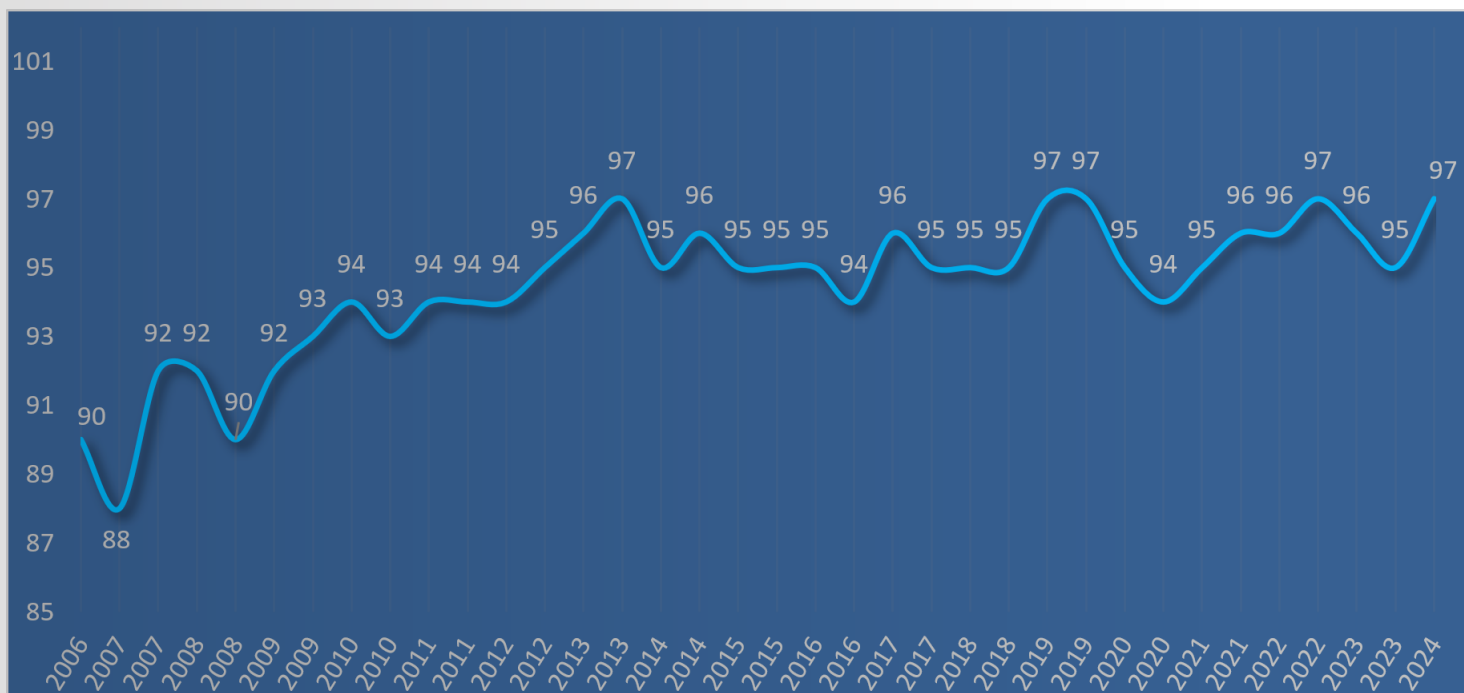


Descendió

El 39% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

# FACILIDAD PARA IDENTIFICAR

La facilidad con la que se puede identificar que el personal y el vehículo pertenecen a AySA recibe un 97% de calificaciones positivas en este semestre, ubicándose nuevamente en el valor más alto alcanzado hasta el momento.



**Total (9+10) - 87%**

El 87% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a la facilidad para identificar

**Total (7+8) - 10%**

El 10% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a la facilidad para identificar

**Media: 9,51**

El promedio de calificaciones para la facilidad para identificar es de 9,51 puntos sobre un total de 10

**Desvío: 1,2**

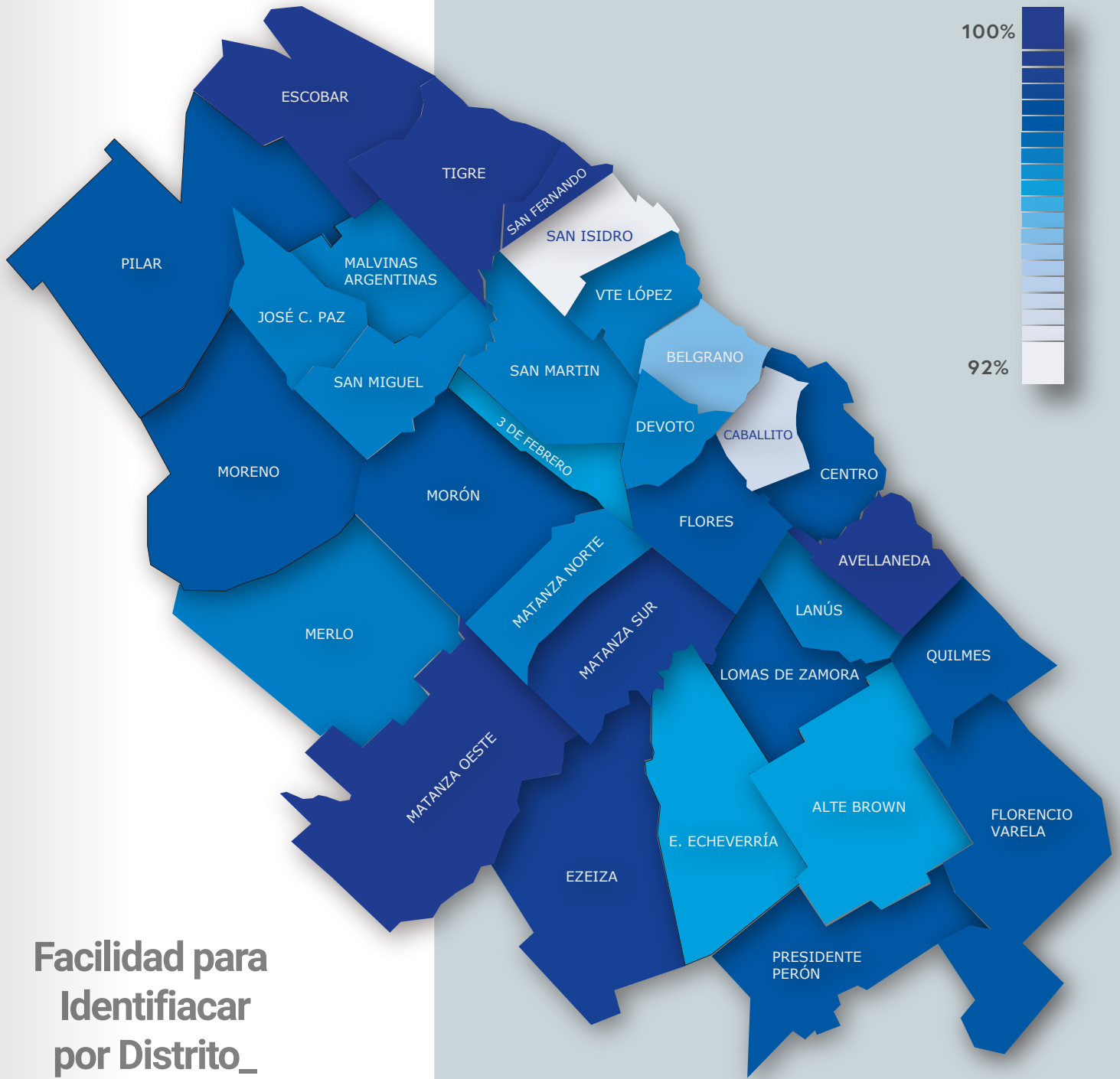
El desvío estandar de la media es 1,2

# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

100%

92%



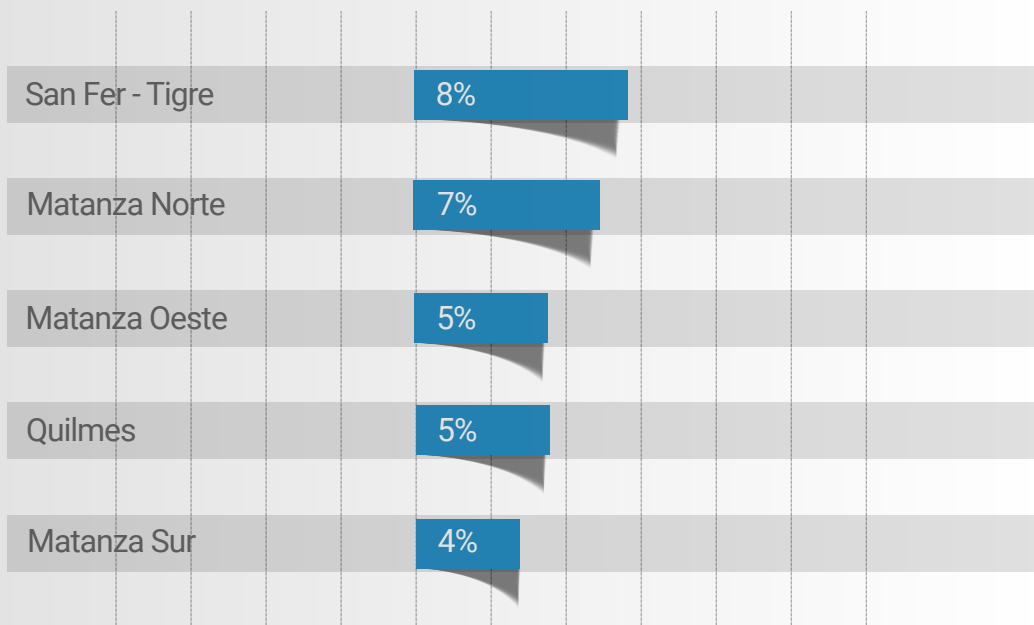
## Facilidad para Identifiacar por Distrito\_

Centro	98	San Fer-Tigre	100	Matanza N	97	Avellaneda	100	Alte Brown	96
Belgrano	95	San Isidro	92	Matanza S	99	Lanús	97	E. Echeverría	96
Caballito	93	Vte López	97	3 de Febrero	96	Quilmes	98	Lomas de Zamora	98
Flores	98	San Martín	97	Morón	98	Fcio Varela	98	Ezeiza	99
Devoto	97	Escobar	100	Matanza O	100			Pres. Perón	98
		San Miguel	97	Moreno	98				
		Pilar	98	Merlo	97				

Lorem ipsum

# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

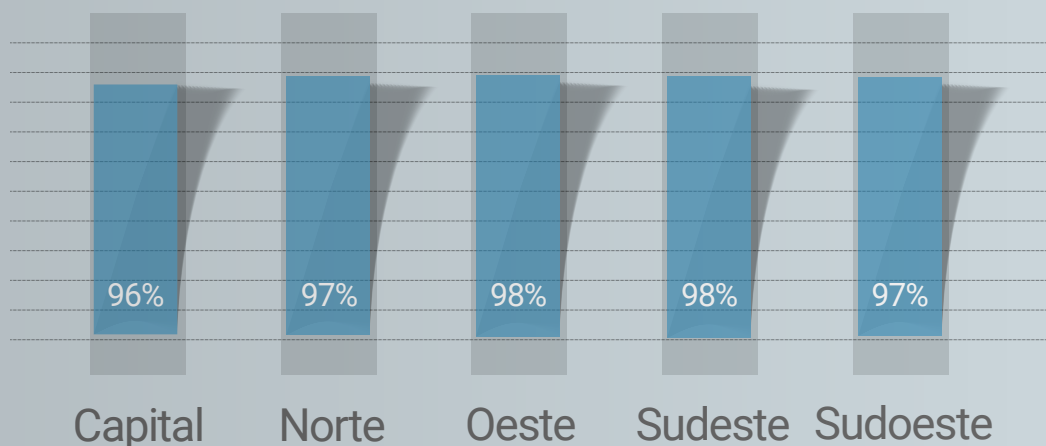
16 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



## Facilidad para identificarlos

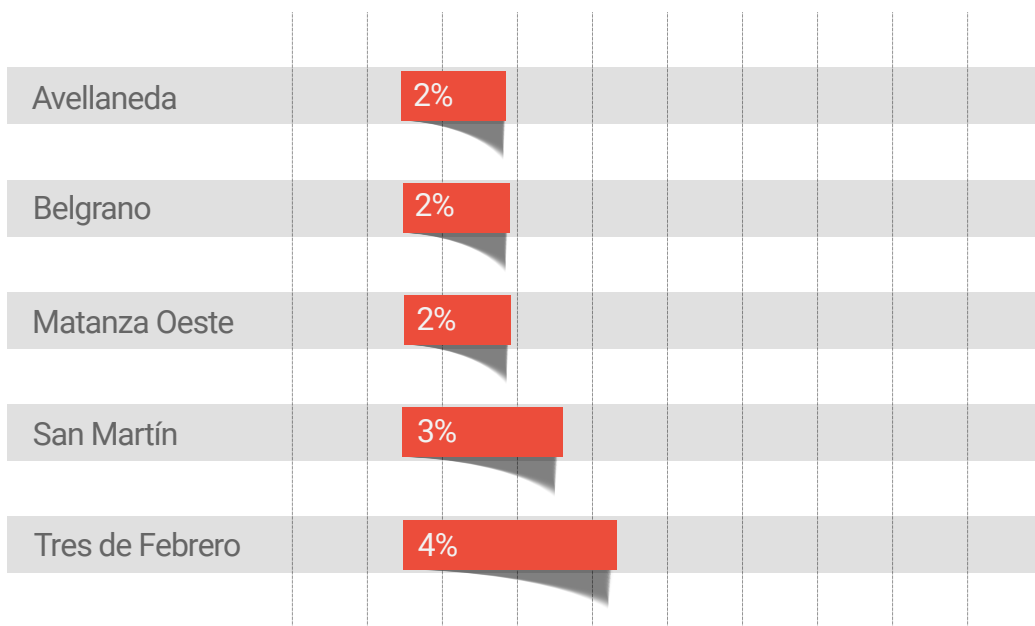
### Facilidad para identificar al equipo técnico en apertura de Regiones

Esta variable se encuentra en un excelente nivel y es muy homogénea a nivel de región. Apenas dos puntos separan a la mejor de la menos calificada.

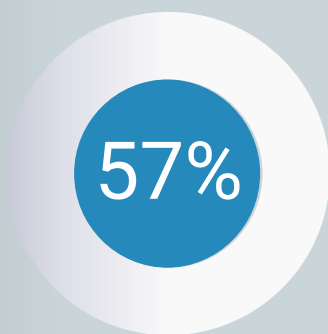


# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

6 de los 28 distritos han disminuído su performance respecto del semestre anterior.

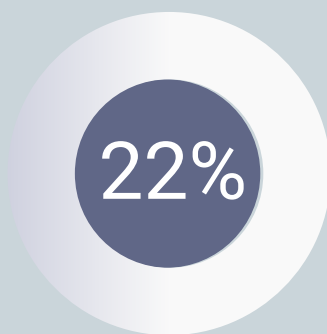


Facilidad para identificarlos



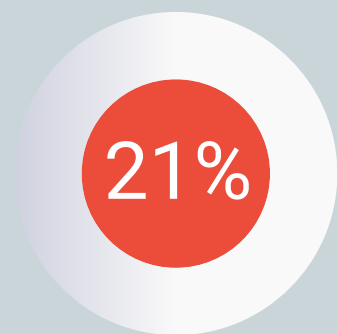
Mejóro

El 57% de los distritos ha mejorado sus calificaciones en el último semestre.



Mantuvo

El 22% de los distritos ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.

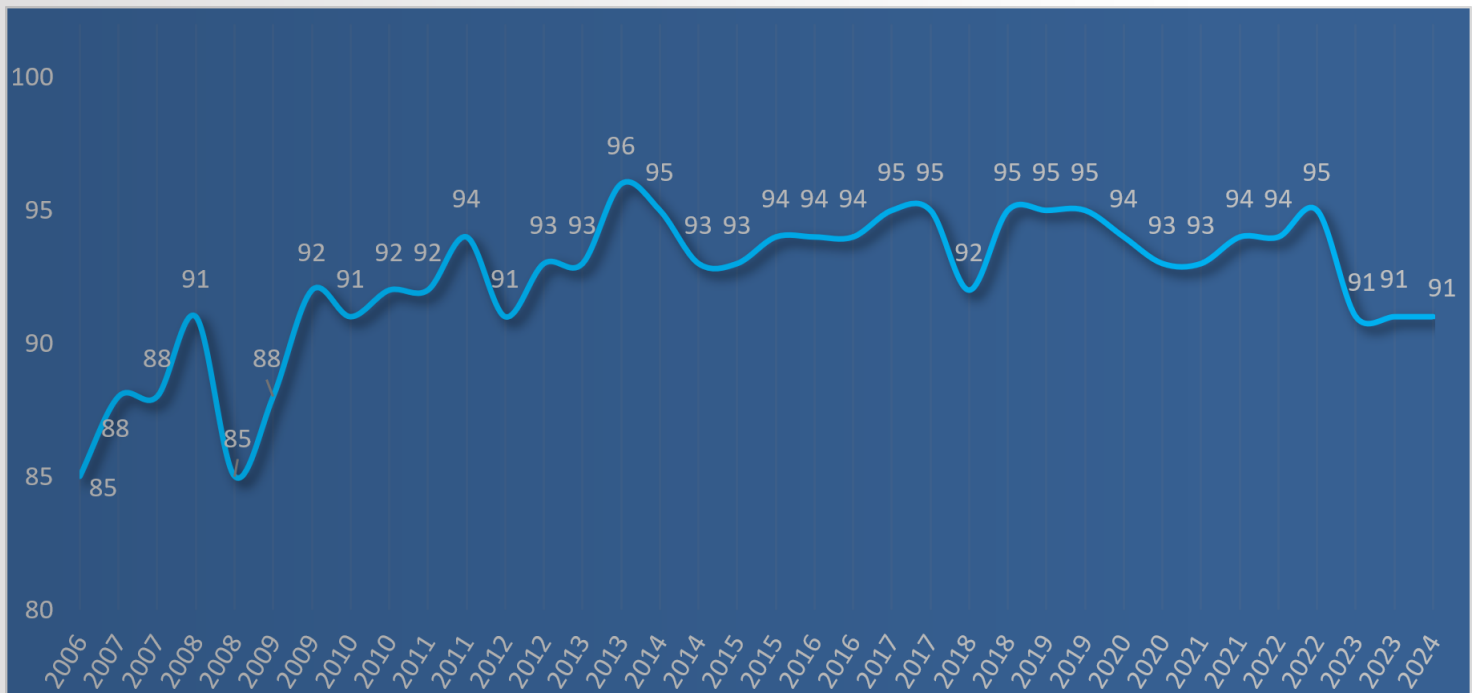


Descendió

El 21% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

# TAREA SEGURA Y PROLIJA

La tarea es realizada de forma segura y prolija se encuentra en un muy buen nivel. Recibe, por tercera vez consecutiva, un 91% de calificaciones positivas.



**Total (9+10) - 79%**

El 79% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

**Total (7+8) - 12%**

El 12% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

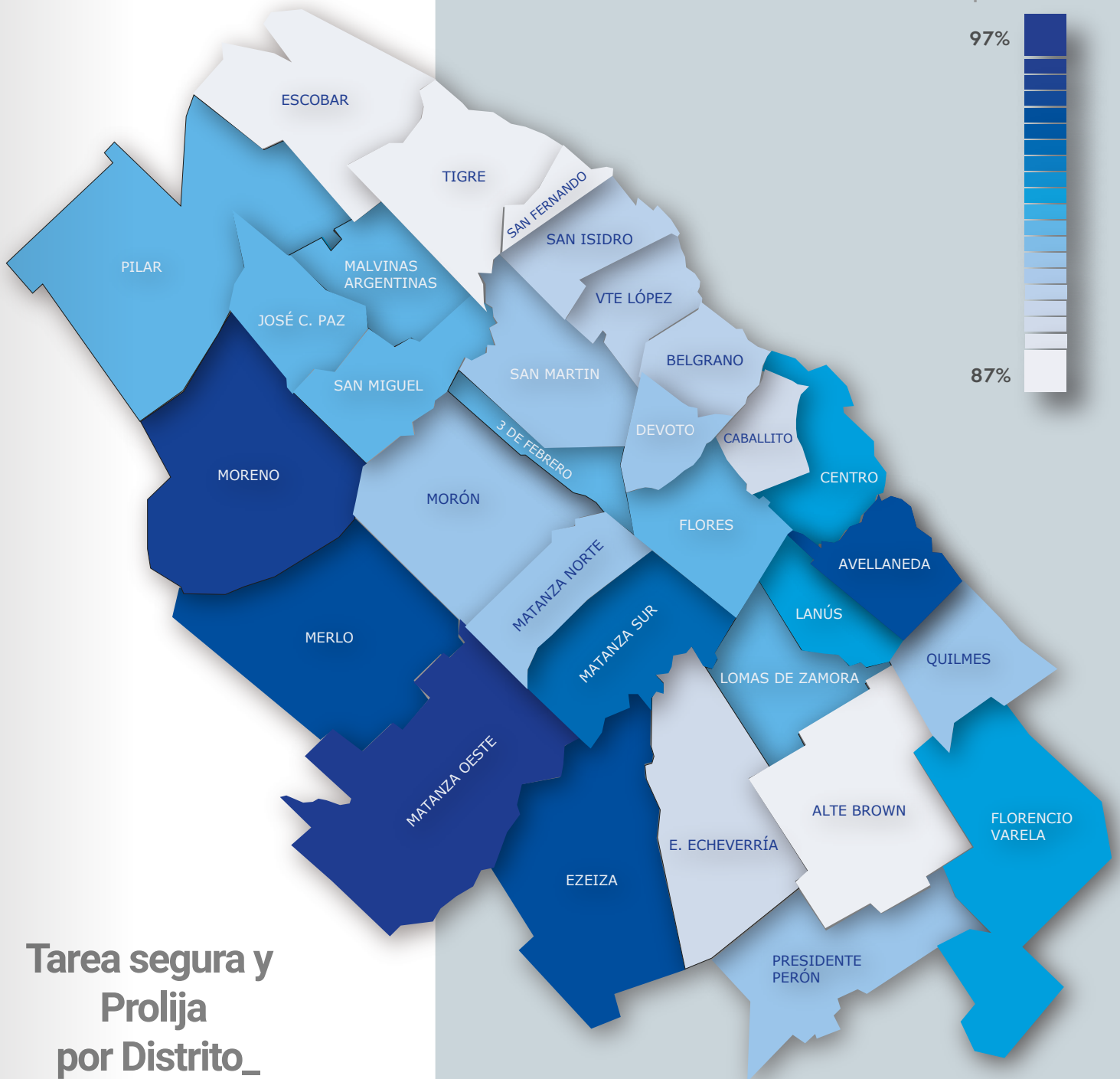
**Media: 9,18**

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,18 puntos sobre un total de 10

**Desvío: 1,8**

El desvío estándar de la media es 1,8

# ESTUDIO CONTACTOS

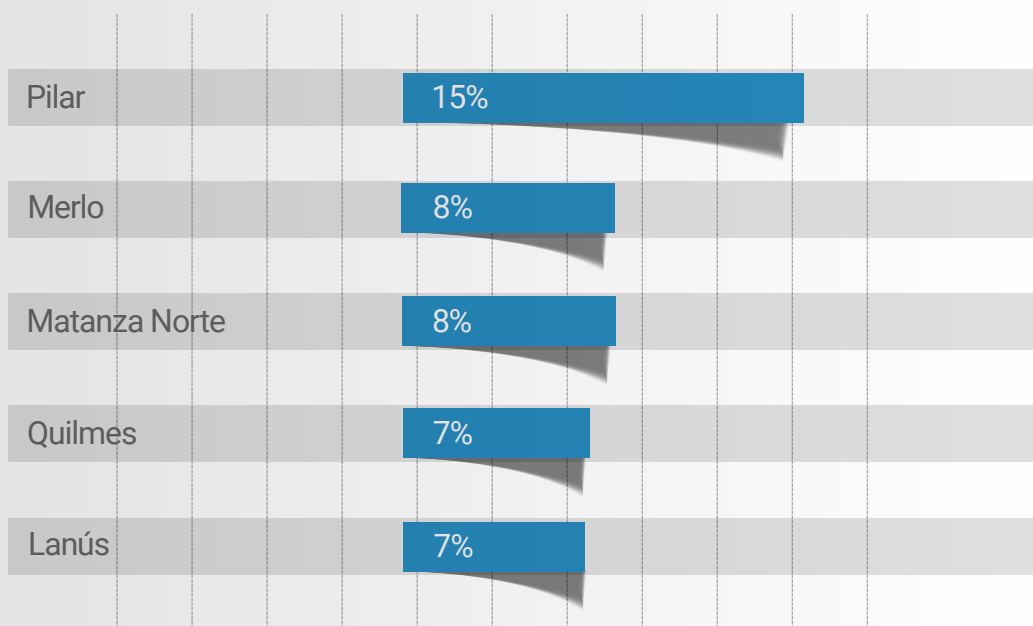


## Tarea segura y Prolija por Distrito\_

Centro	92	San Fer-Tigre	87	Matanza N	90	Avellaneda	95	Alte Brown	87
Belgrano	89	San Isidro	89	Matanza S	94	Lanús	92	E. Echeverría	88
Caballito	88	Vte López	89	3 de Febrero	91	Quilmes	90	Lomas de Zamora	91
Flores	91	San Martín	90	Morón	90	Fcio Varela	92	Ezeiza	95
Devoto	90	Escobar	87	Matanza O	97			Pres. Perón	90
		San Miguel	91	Moreno	96				
		Pilar	91	Merlo	95				

# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

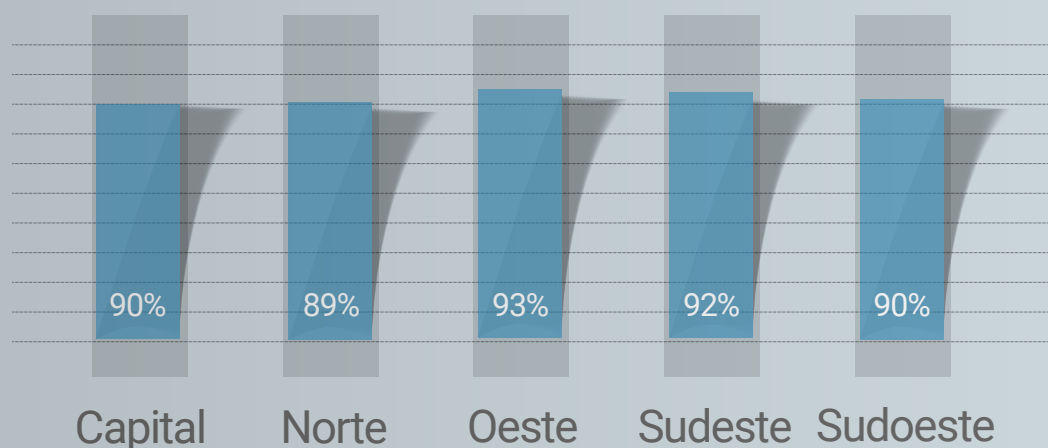
12 de los 28 distritos han logrado mejorar la calificación obtenida en el semestre anterior.



## Tarea segura y prolija

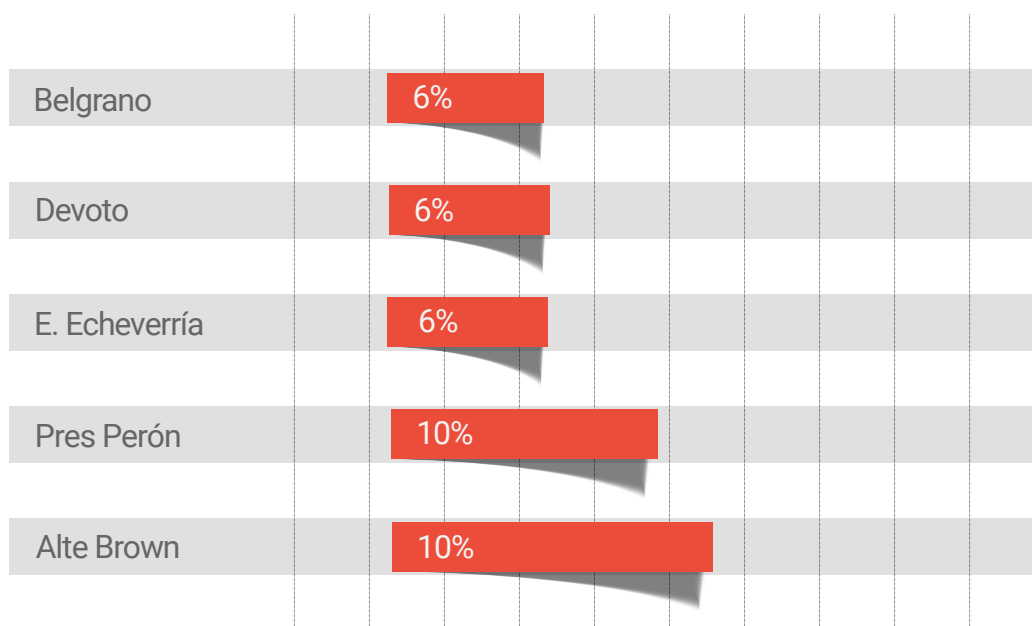
### La tarea es realizada de forma segura y prolija en apertura de Regiones

Esta variable es homogénea y se encuentra en un muy buen nivel. La mejor calificada en este semestre es Oeste con el 93%.

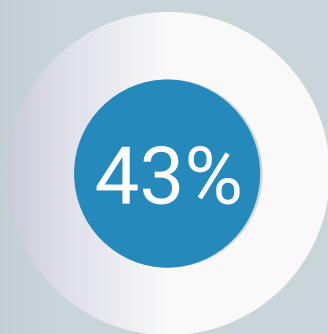


# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

12 de los 28 distritos muestran un descenso en las calificaciones obtenidas en el semestre anterior.



Tarea segura y prolija



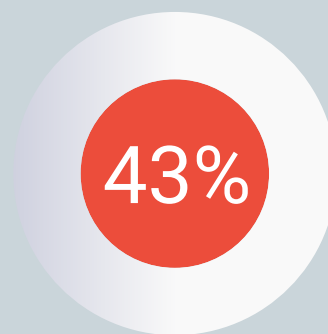
Mejóro

El 43% de los distritos ha mejorado sus calificaciones en el último semestre.



Mantuvo

El 14% de los distritos ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.

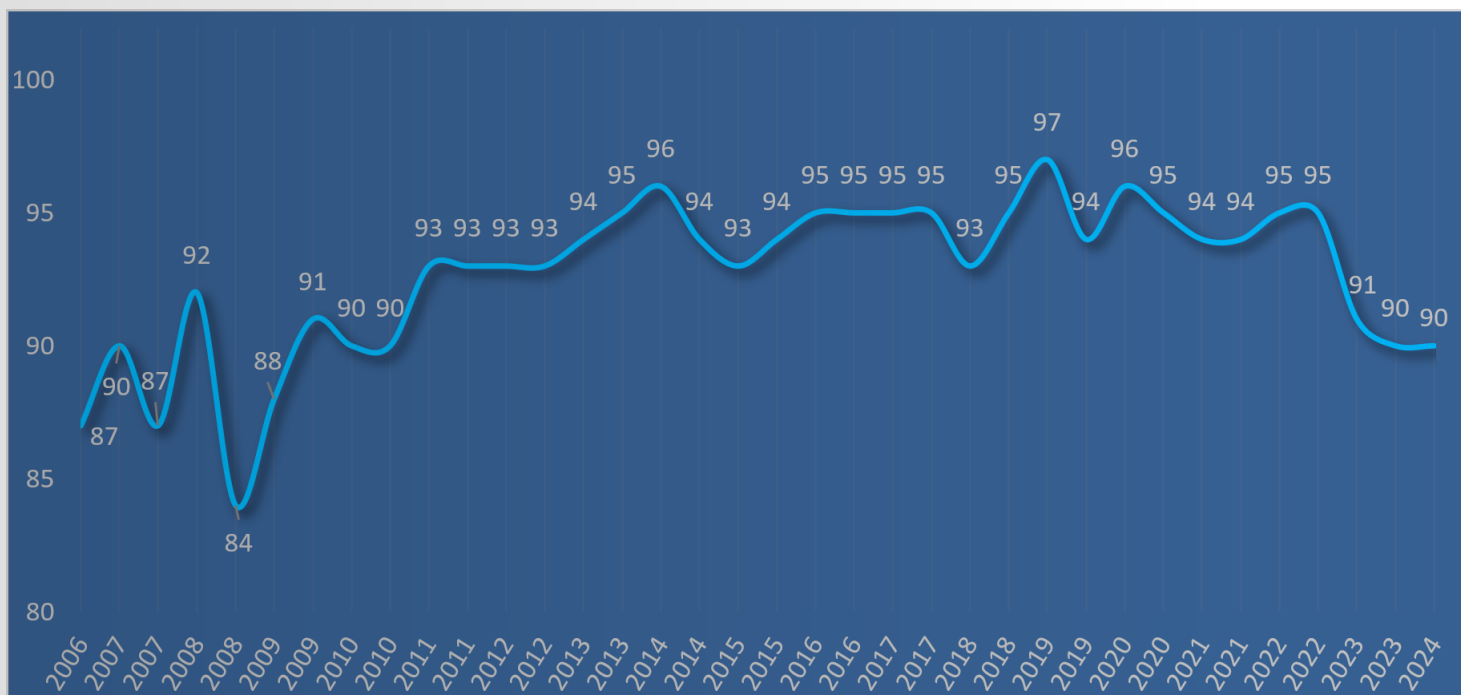


Descendió

El 43% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

# CAPACIDAD DEL PERSONAL

La capacidad del equipo tècnico para realizar la reparaci3n es muy buena, recibe por segunda vez consecutiva un 90% de calificaciones positivas.



**Total (9+10) - 80%**

El 80% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

**Media: 9,29**

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,29 puntos sobre un total de 10

**Total (7+8) - 10%**

El 10% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

**Desvío: 1,7**

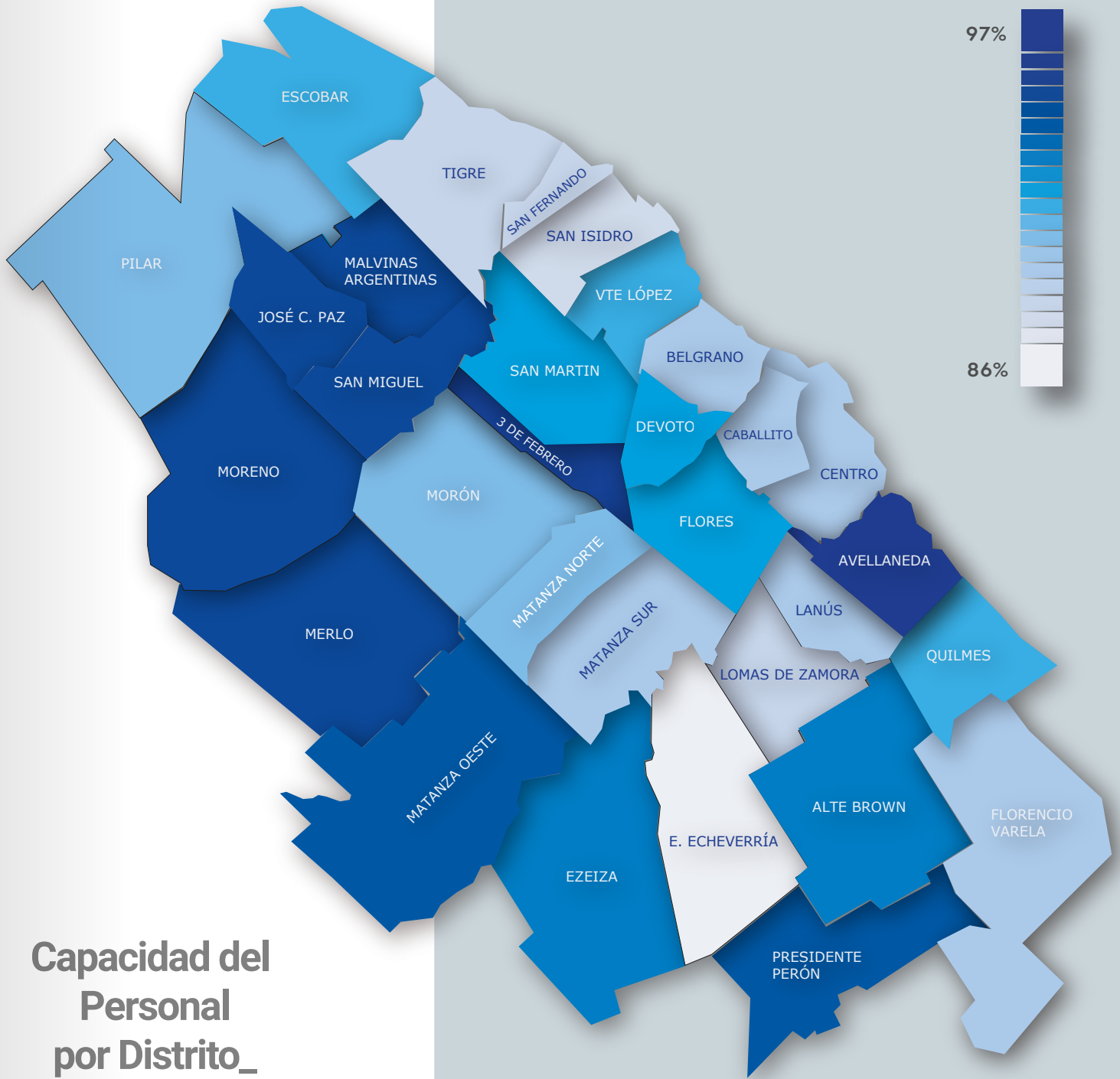
El desvío estandar de la media es 1,7

# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

97%

86%

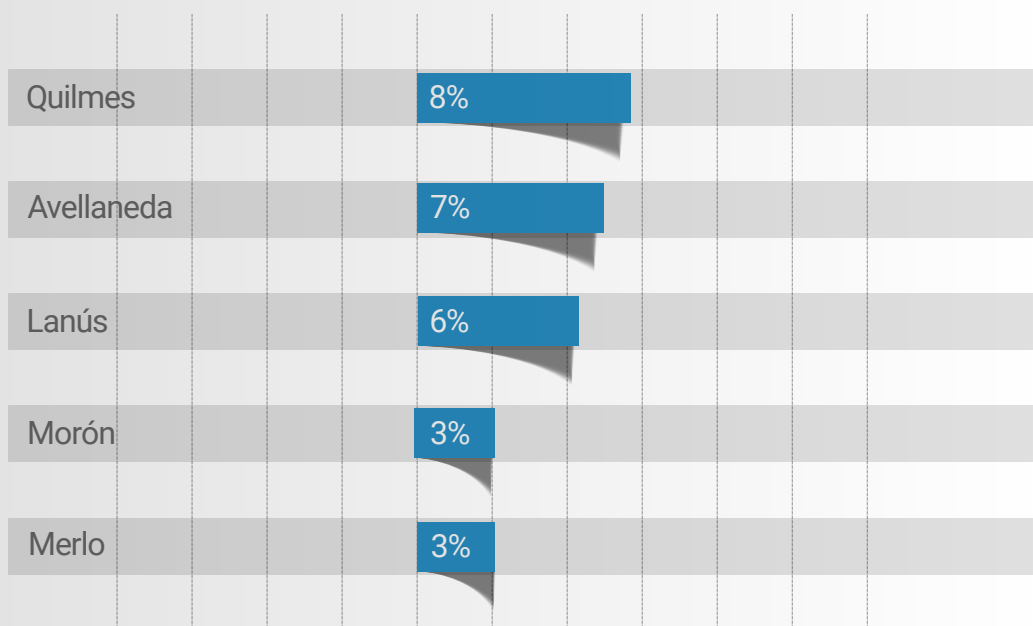


## Capacidad del Personal por Distrito\_

Centro	89	San Fer-Tigre	88	Matanza N	90	Avellaneda	97	Alte Brown	93
Belgrano	89	San Isidro	87	Matanza S	89	Lanús	89	E. Echeverría	86
Caballito	88	Vte López	91	3 de Febrero	96	Quilmes	91	Lomas de Zamora	88
Flores	92	San Martín	92	Morón	90	Fcio Varela	89	Ezeiza	93
Devoto	92	Escobar	91	Matanza O	94			Pres. Perón	94
		San Miguel	95	Moreno	95				
		Pilar	90	Merlo	95				

# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

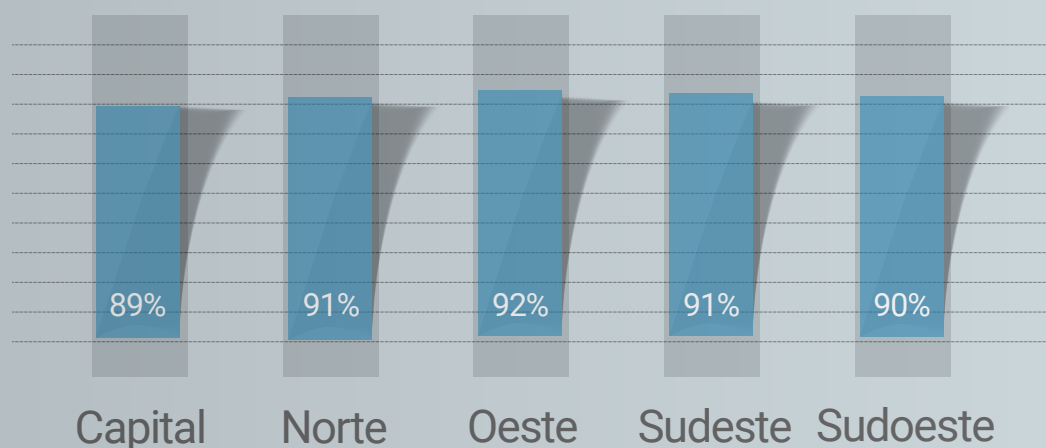
15 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



## Capacidad del personal

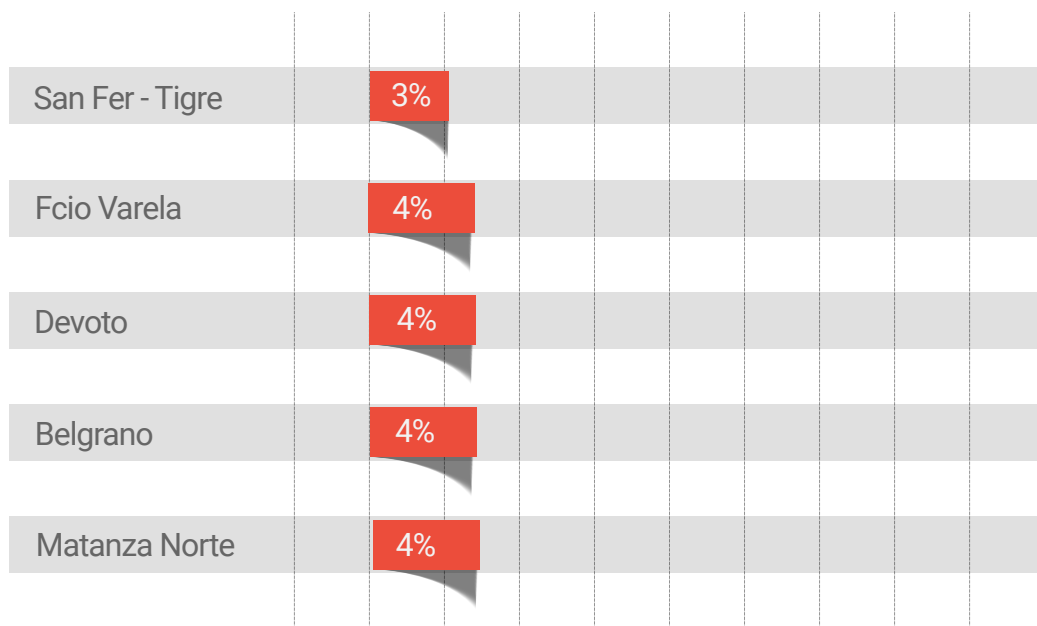
### Apecto del equipo técnico en apertura de Regiones

Esta variable es homogénea y se encuentra en un muy buen nivel. La mejor evaluada en este semestre es Oeste con el 92% de calificaciones positivas.



# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

9 de los 28 distritos han disminuído su performance respecto del semestre anterior.



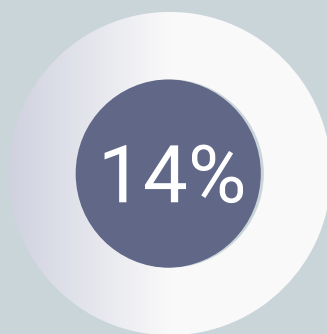
Capacidad del personal



54%

Mejóro

El 54% de los distritos ha mejorado sus calificaciones en el último semestre.



14%

Mantuvo

El 14% de los distritos ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.



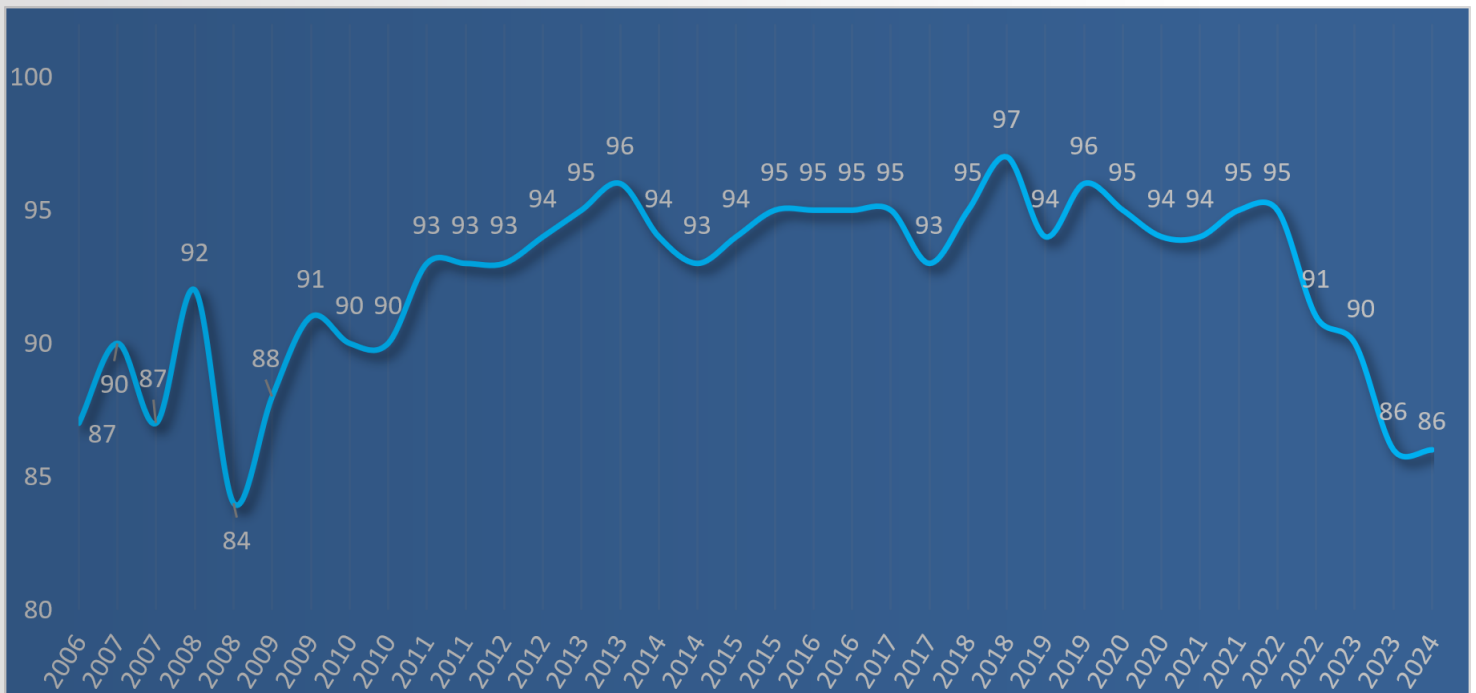
32%

Descendió

El 32% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

# HERRAMIENTAS NECESARIAS

Esta variable “El equipo técnico cuenta con las herramientas necesarias para realiza el trabajo” no logra recuperarse del significativo descenso que se viene produciendo desde hace ya dos años.



**Total (9+10) - 77%**

El 77% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

**Total (7+8) - 8%**

El 8% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

**Media: 9,41**

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,41 puntos sobre un total de 10

**Desvío: 1,6**

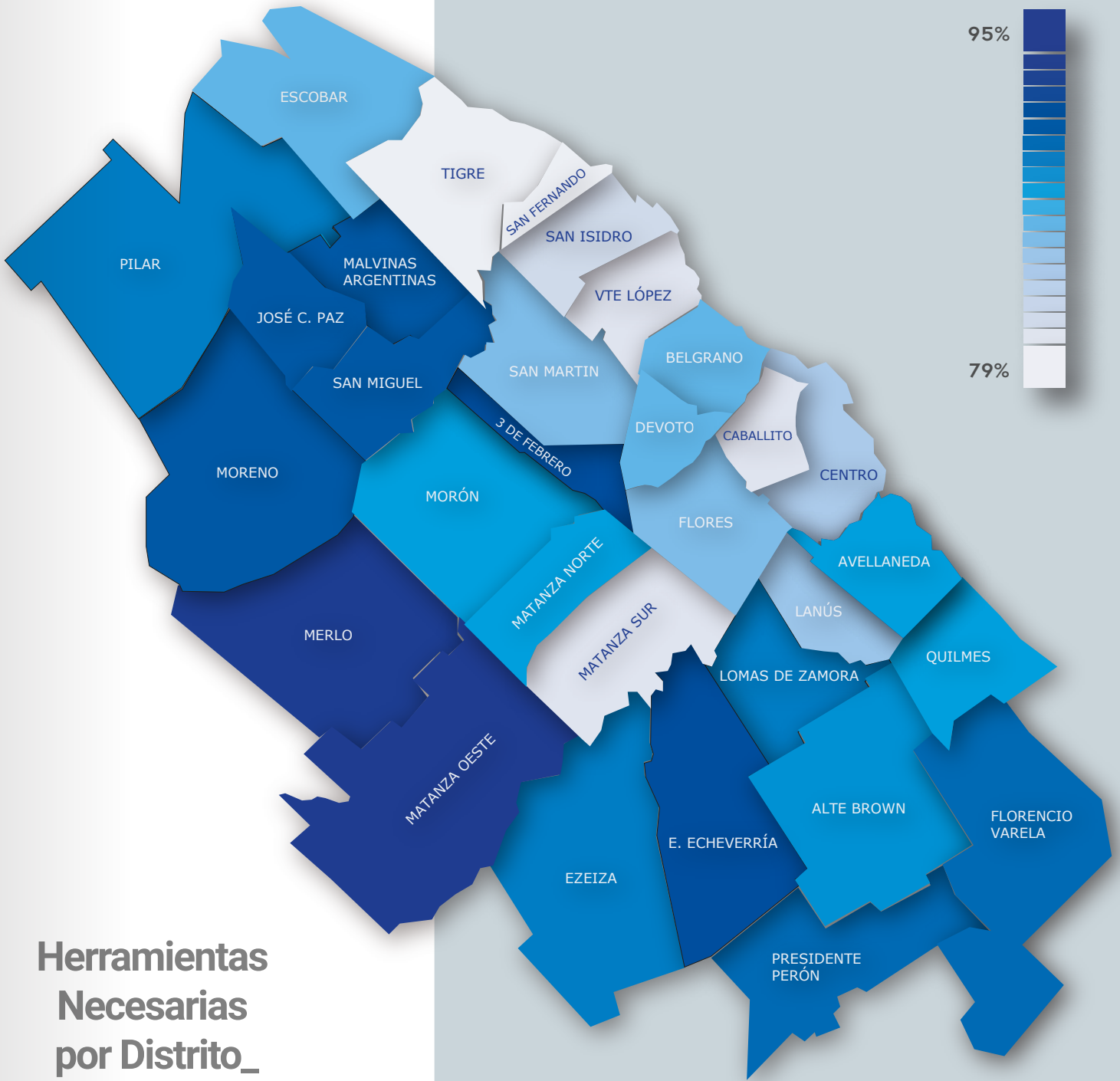
El desvío estandar de la media es 1,6

# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

95%

79%

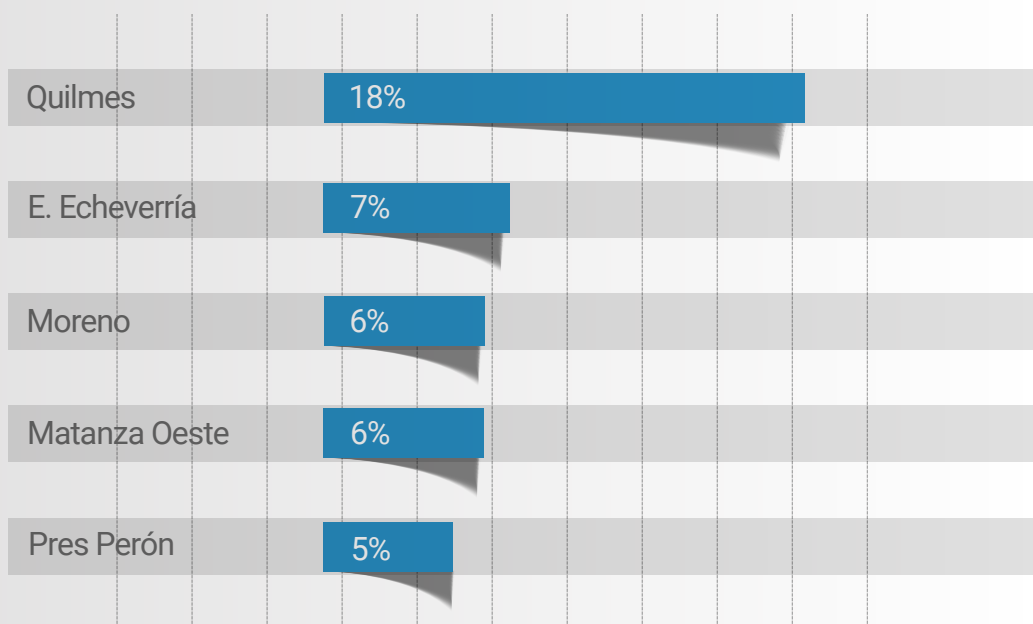


## Herramientas Necesarias por Distrito\_

Centro	83	San Fer-Tigre	79	Matanza N	87	Avellaneda	87	Alte Brown	88
Belgrano	86	San Isidro	81	Matanza S	80	Lanús	84	E. Echeverría	92
Caballito	80	Vte López	80	3 de Febrero	92	Quilmes	87	Lomas de Zamora	89
Flores	85	San Martín	85	Morón	87	Fcio Varela	90	Ezeiza	89
Devoto	86	Escobar	86	Matanza O	95			Pres. Perón	90
		San Miguel	91	Moreno	91				
		Pilar	89	Merlo	94				

# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

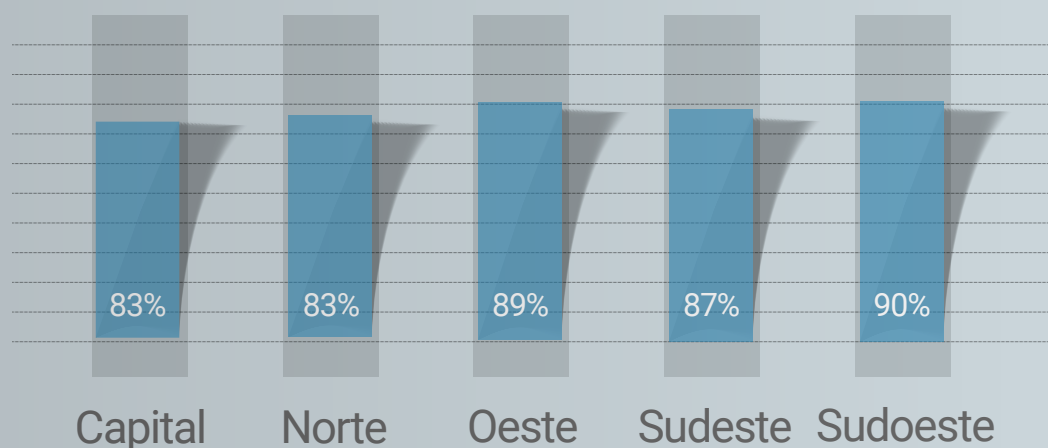
13 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Poseen las herramientas necesarias

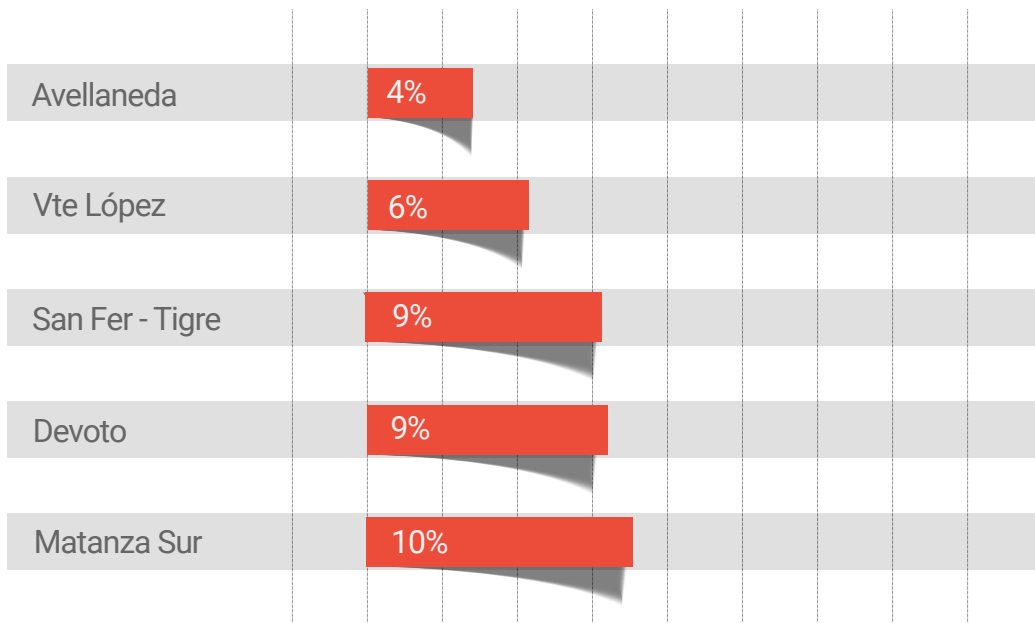
## Tienen las herramientas necesarias en apertura de Regiones

Esta variable muestra que existen diferencias en función de la región evaluada. Sudoeste posee la mejor performance y recibe un 90% de calificaciones positivas

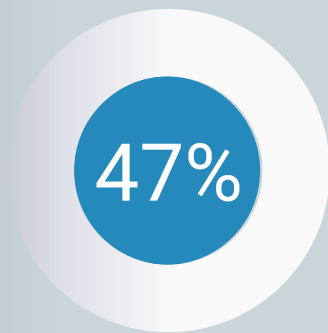


# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

11 de los 28 distritos han disminuído su performance respecto del semestre anterior.

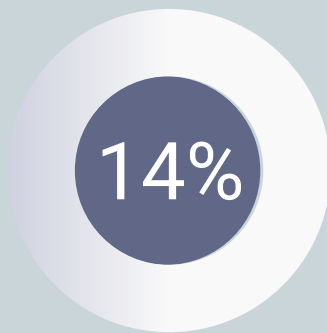


Poseen las herramientas necesarias



Mejóro

El 47% de los distritos ha mejorado sus calificaciones en el último semestre.



Mantuvo

El 14% de los distritos ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.

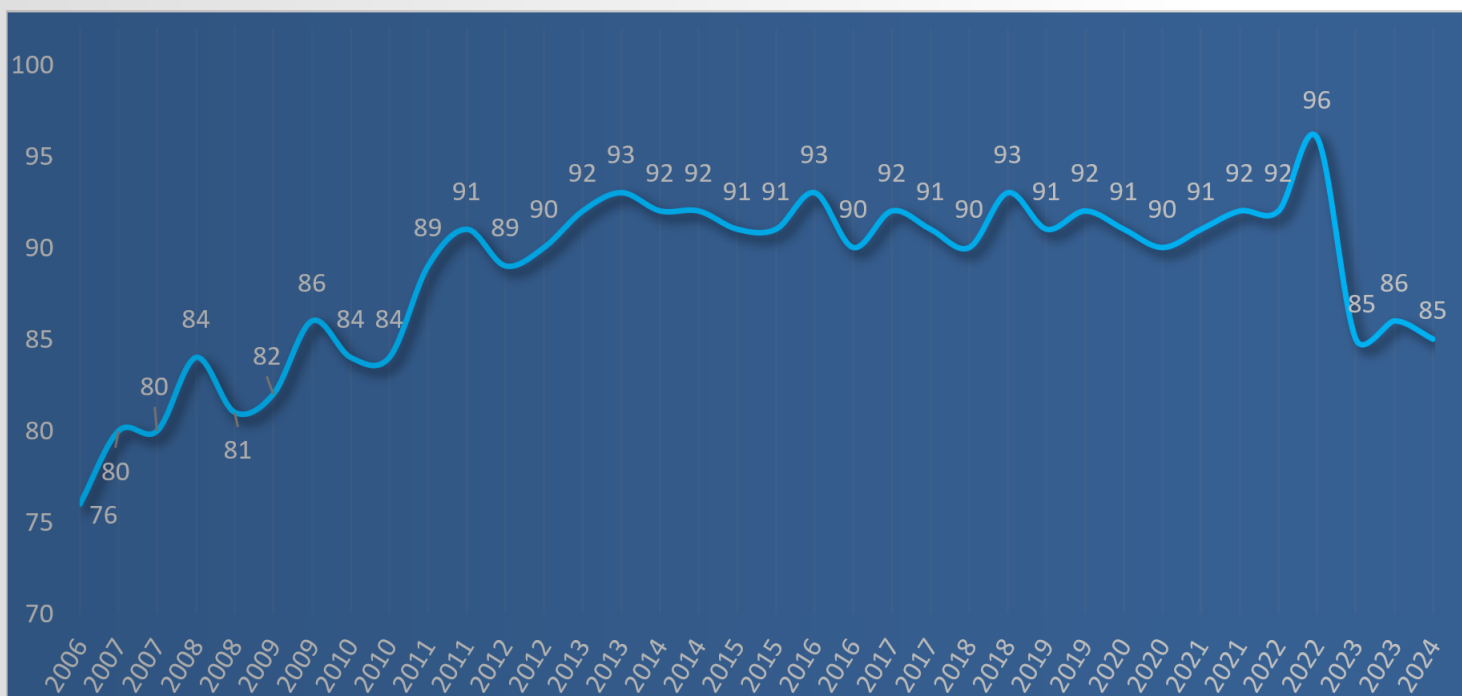


Descendió

El 39% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

# TIEMPO DE SOLUCIÓN

El tiempo de solución no logra recuperar los valores que registraba hasta el segundo semestre del año 2022. Se encuentra estable, pero un escalón por debajo de los valores más frecuentes para esta variable.



**Total (9+10) - 73%**

El 73% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos al tiempo de solución

**Total (7+8) - 12%**

El 12% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos al tiempo de solución

**Media: 8,80**

El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,80 puntos sobre un total de 10

**Desvío: 2,3**

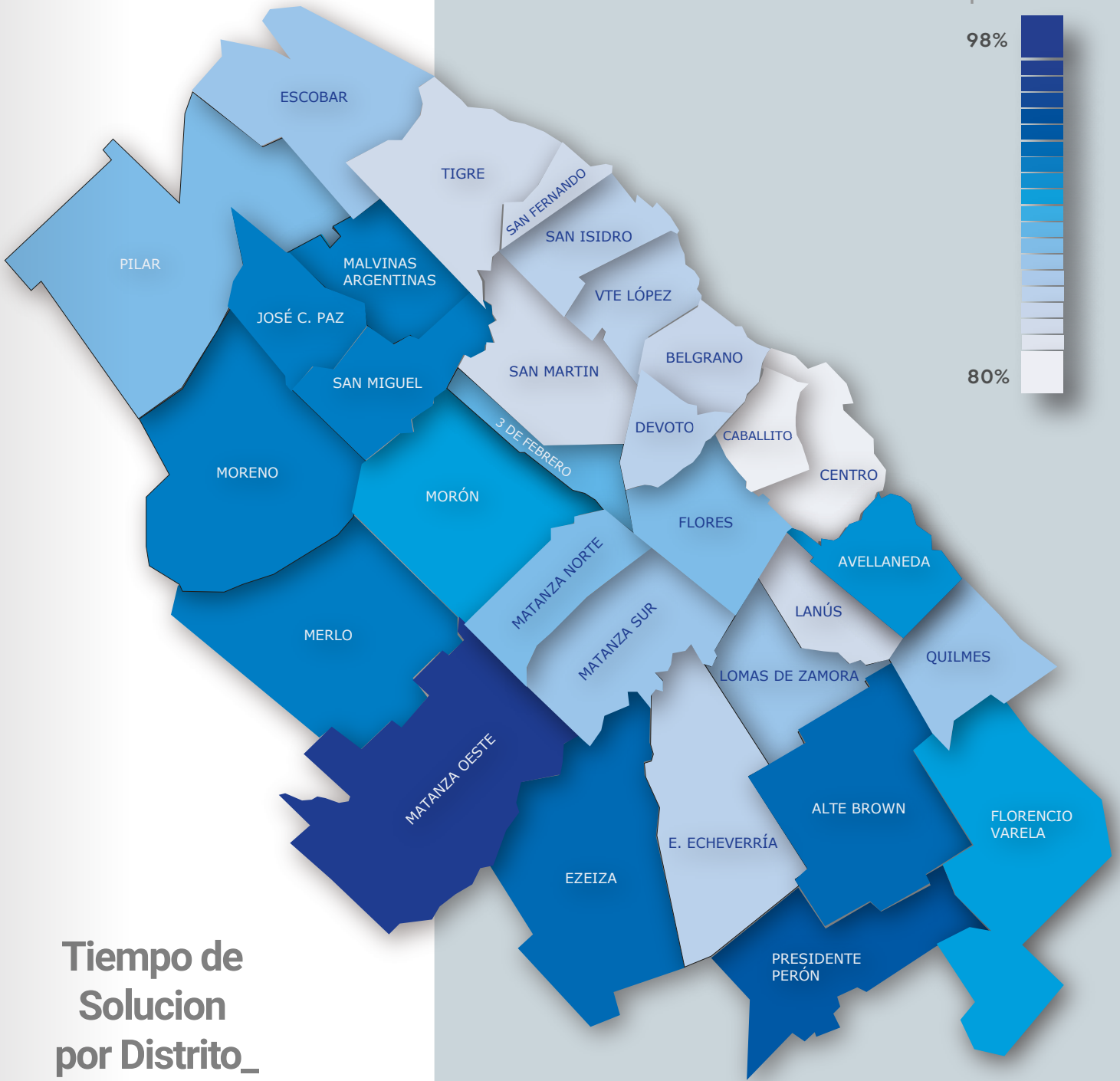
El desvío estandar de la media es 2,3

# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

98%

80%

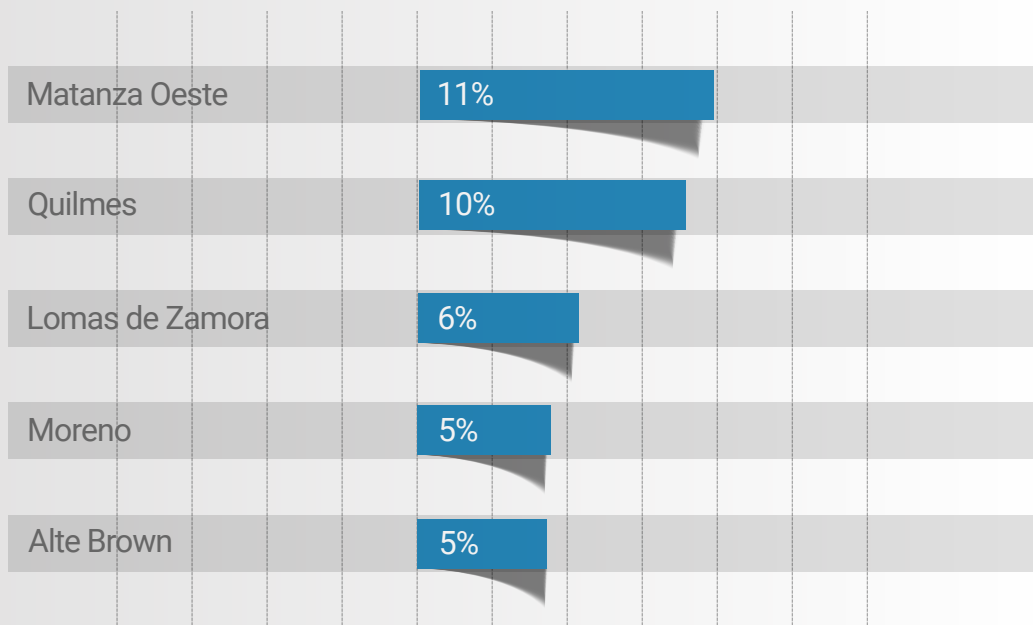


## Tiempo de Solucion por Distrito\_

Centro	80	San Fer-Tigre	82	Matanza N	87	Avellaneda	90	Alte Brown	92
Belgrano	83	San Isidro	84	Matanza S	86	Lanús	82	E. Echeverría	84
Caballito	80	Vte López	84	3 de Febrero	88	Quilmes	86	Lomas de Zamora	86
Flores	87	San Martín	82	Morón	89	Fcio Varela	89	Ezeiza	92
Devoto	84	Escobar	86	Matanza O	98			Pres. Perón	93
		San Miguel	91	Moreno	91				
		Pilar	87	Merlo	91				

# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

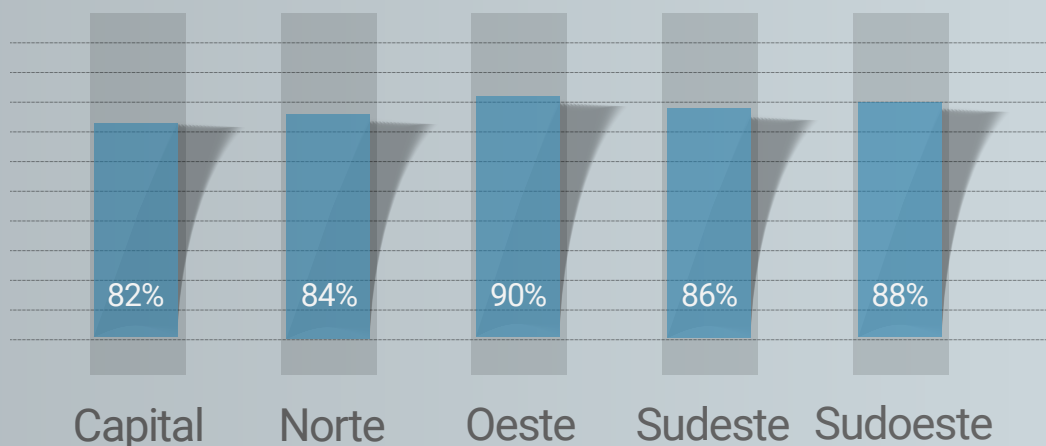
12 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



## Tiempo que demoran en solucionar

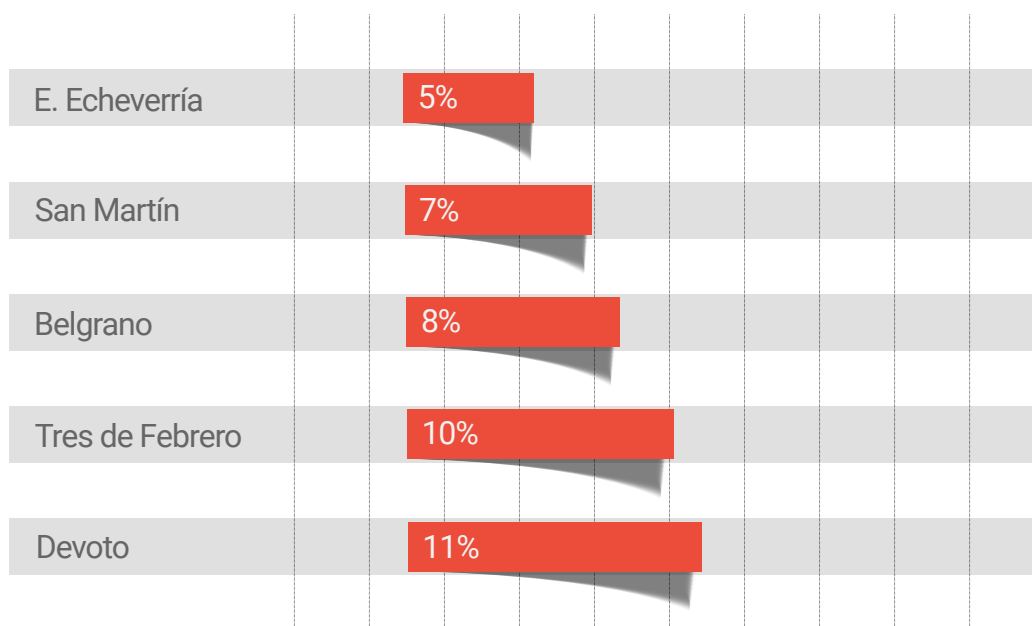
### El tiempo que demoran en solucionar en apertura de Regiones

Esta variable muestra que existen diferencias en función de la región evaluada. Oeste posee la mejor performance y recibe un 90% de calificaciones positivas

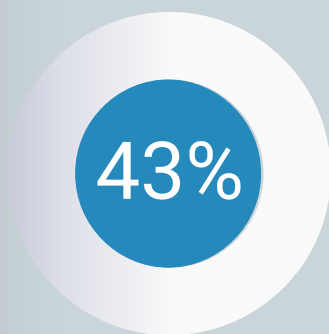


# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

13 de los 28 distritos han disminuído su performance respecto del semestre anterior.

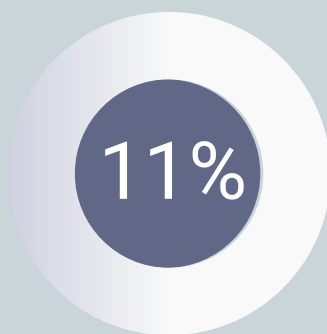


Tiempo que demoran en solucionar



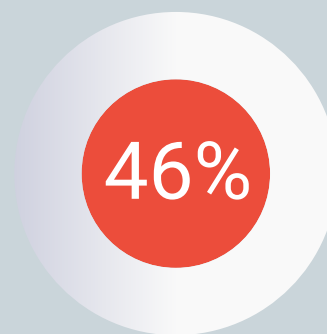
Mejóro

El 43% de los distritos ha mejorado sus calificaciones en el último semestre.



Mantuvo

El 11% de los distritos ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.

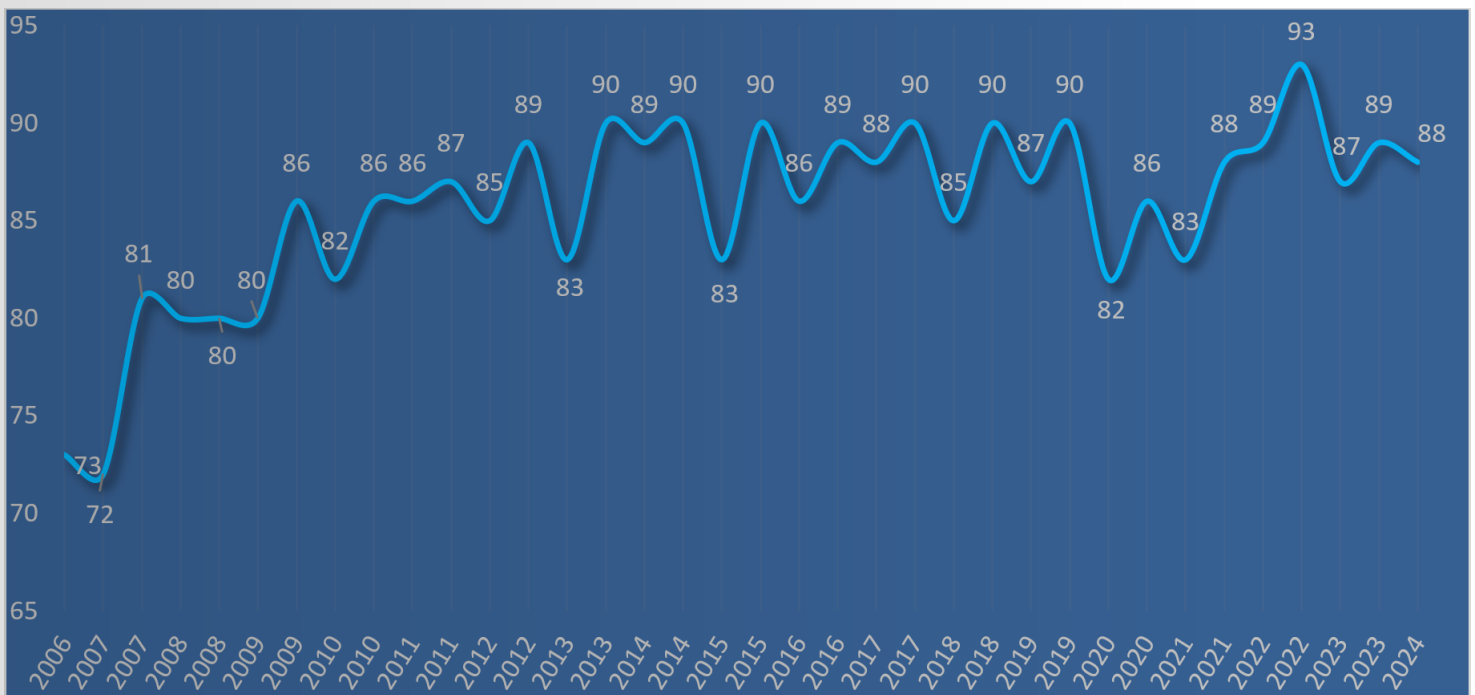


Descendió

El 46% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

# TIEMPO DE PRESENTACION

El tiempo de presentación del equipo técnico en el domicilio del usuario es muy fluctuante debido a su dependencia estacional. Actualmente se encuentra en un buen valor con 88% de calificaciones positivas.



**Total (9+10) - 70%**

El 70% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

**Total (7+8) - 18%**

El 18% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

**Media: 8,68**

El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,68 puntos sobre un total de 10

**Desvío: 2,2**

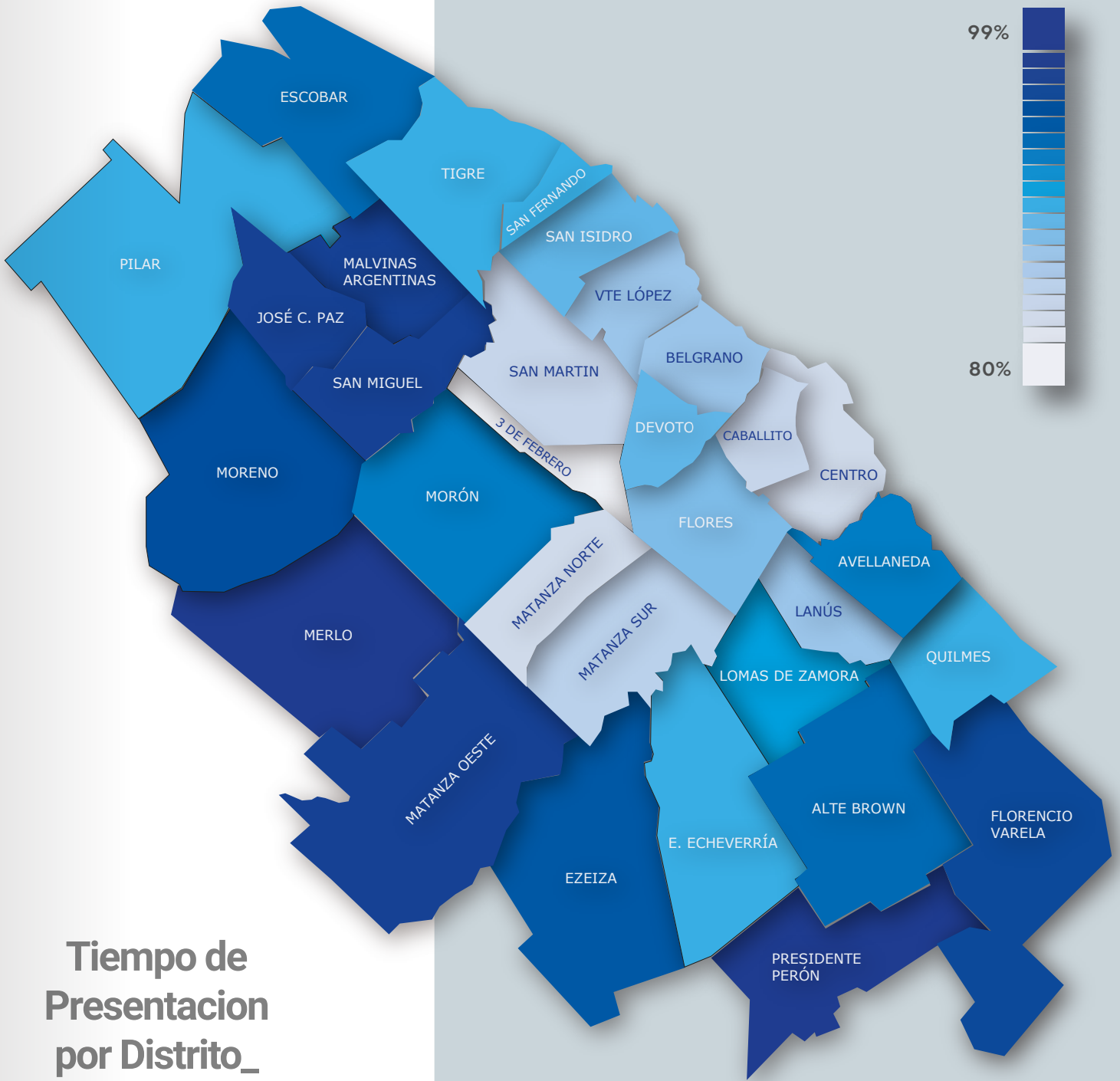
El desvío estandar de la media es 2,2

# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

99%

80%

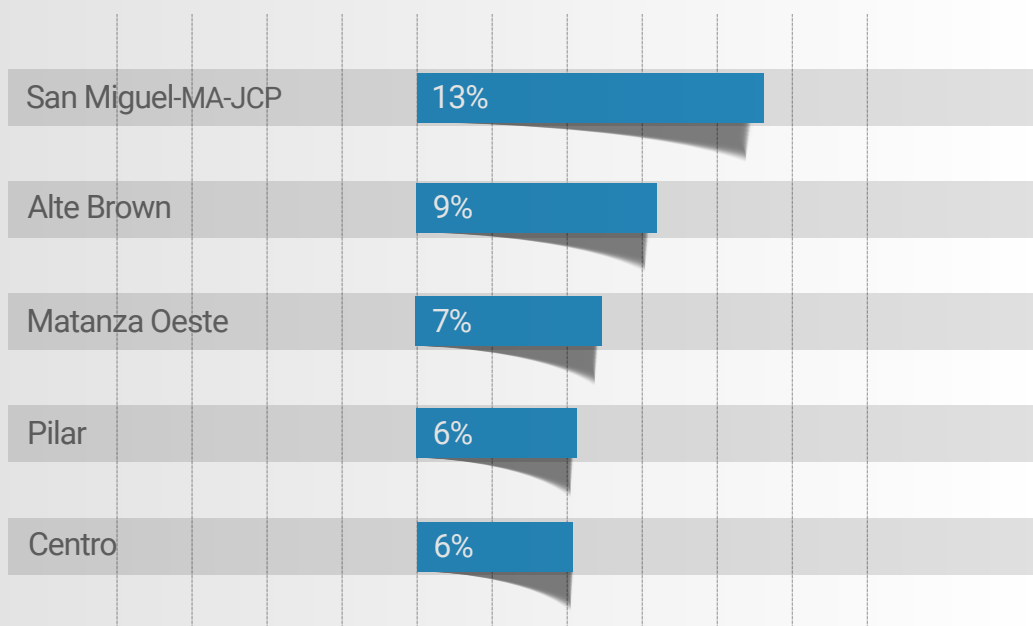


## Tiempo de Presentación por Distrito\_

Centro	82	San Fer-Tigre	89	Matanza N	82	Avellaneda	92	Alte Brown	93
Belgrano	86	San Isidro	88	Matanza S	84	Lanús	86	E. Echeverría	89
Caballito	83	Vte López	86	3 de Febrero	80	Quilmes	89	Lomas de Zamora	90
Flores	87	San Martín	83	Morón	92	Fcio Varela	96	Ezeiza	94
Devoto	88	Escobar	93	Matanza O	97			Pres. Perón	99
		San Miguel	97	Moreno	95				
		Pilar	89	Merlo	99				

# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

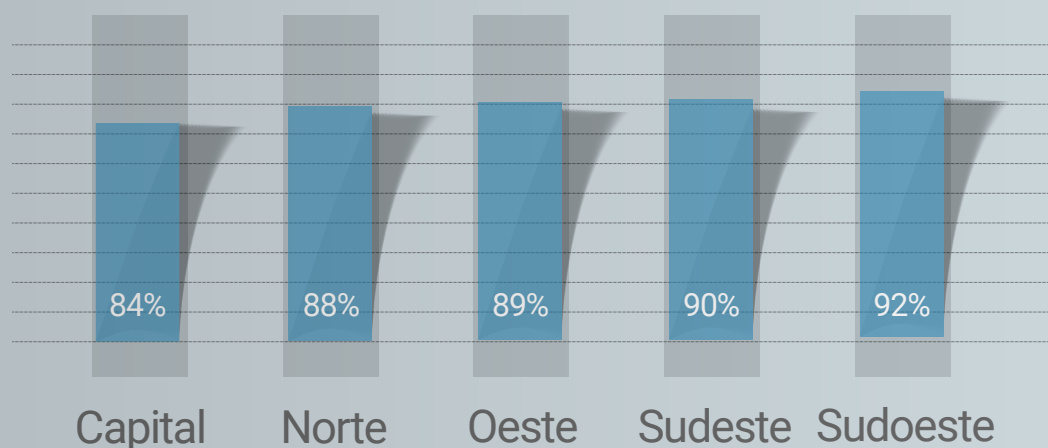
10 de los 28 distritos han logrado mejorar la calificación obtenida en el semestre anterior.



Tiempo de presentación

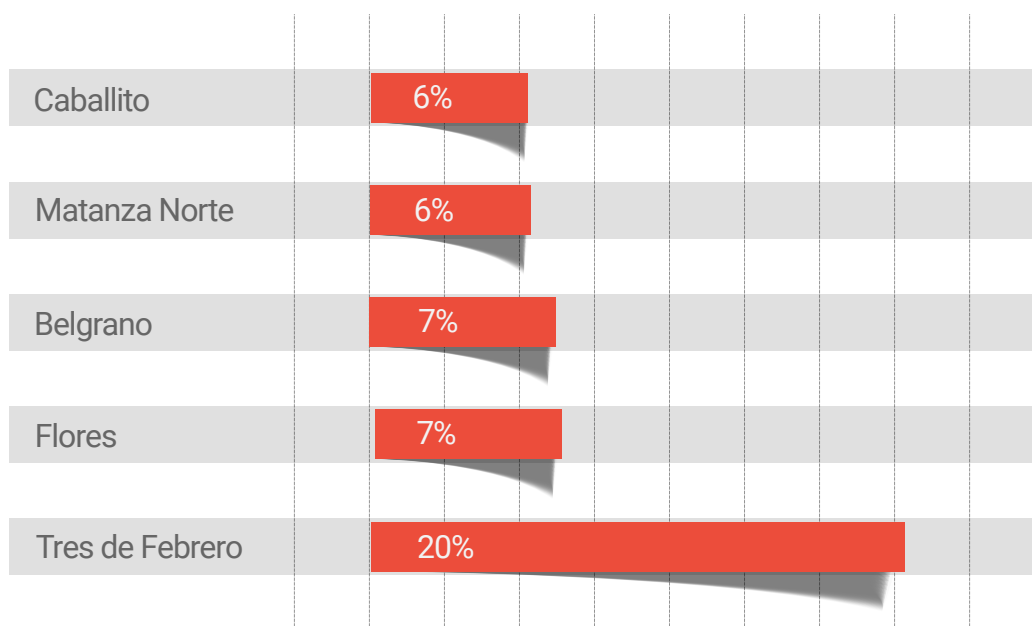
## El tiempo de presentación en apertura de Regiones

Esta variable muestra que existen diferencias en función de la región evaluada. Sudoeste posee la mejor performance y recibe un 92% de calificaciones positivas.



# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

14 de los 28 distritos muestran un descenso en las calificaciones obtenidas en el semestre anterior.

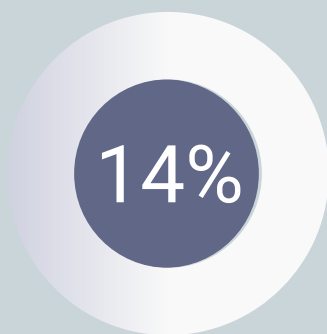


Tiempo de presentación



Mejóro

El 36% de los distritos ha mejorado sus calificaciones en el último semestre.



Mantuvo

El 14% de los distritos ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.

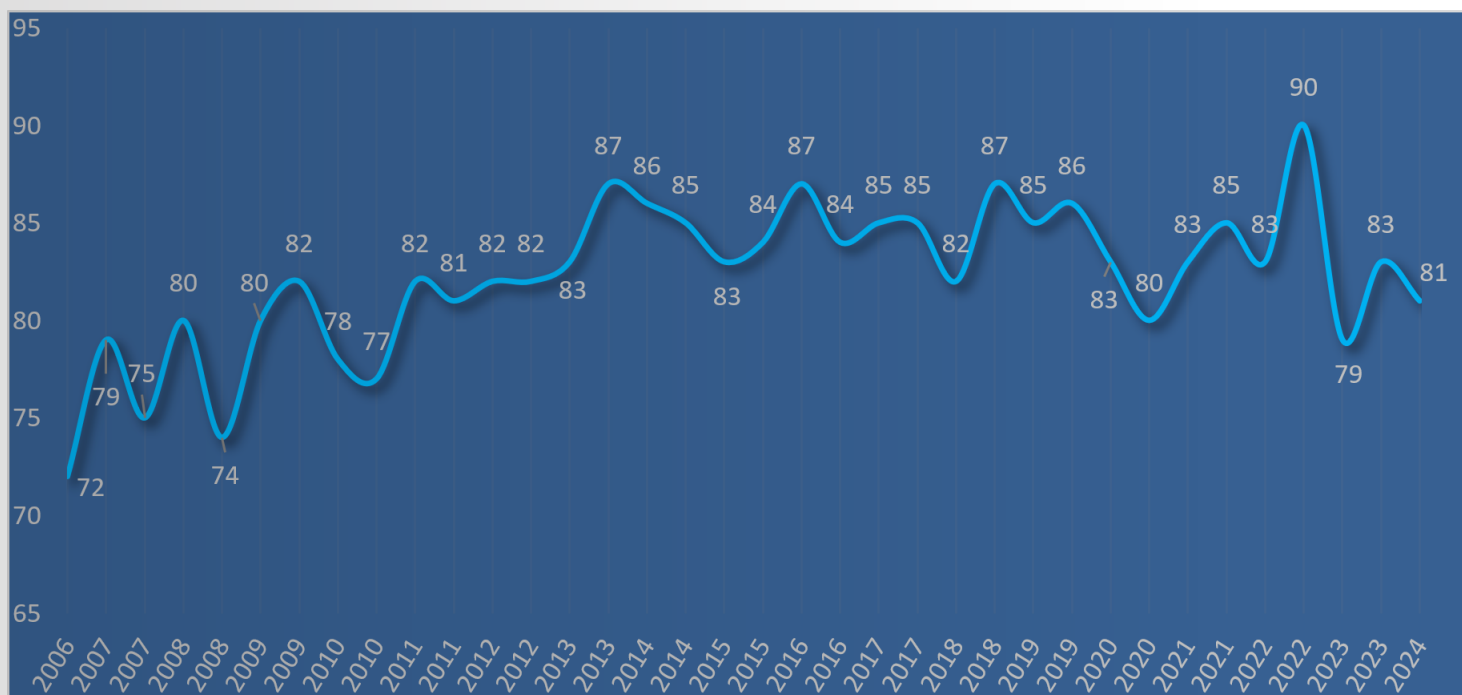


Descendió

El 50% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

# SOLUCIÓN DEFINITIVA

La solución definitiva a los problemas técnicos es, históricamente, el atributo menos calificado del servicio. Para el servicio de agua la calificación recibida es del 80% y para el de cloaca del 82%.



**Total (9+10) - 70%**

El 70% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

**Total (7+8) - 11%**

El 11% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

**Media: 8,62**

El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,62 puntos sobre un total de 10

**Desvío: 2,6**

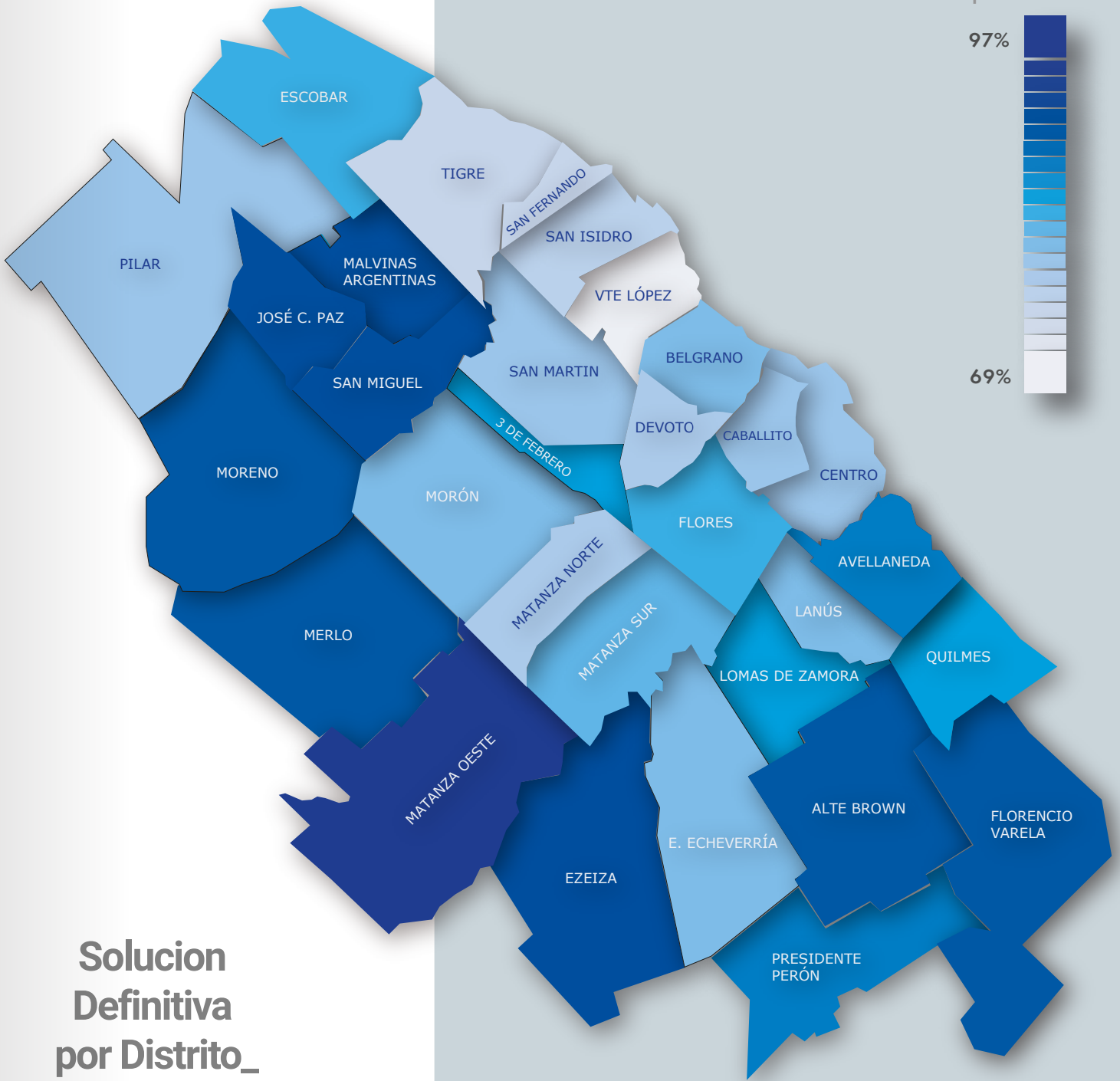
El desvío estándar de la media es 2,6

# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

97%

69%

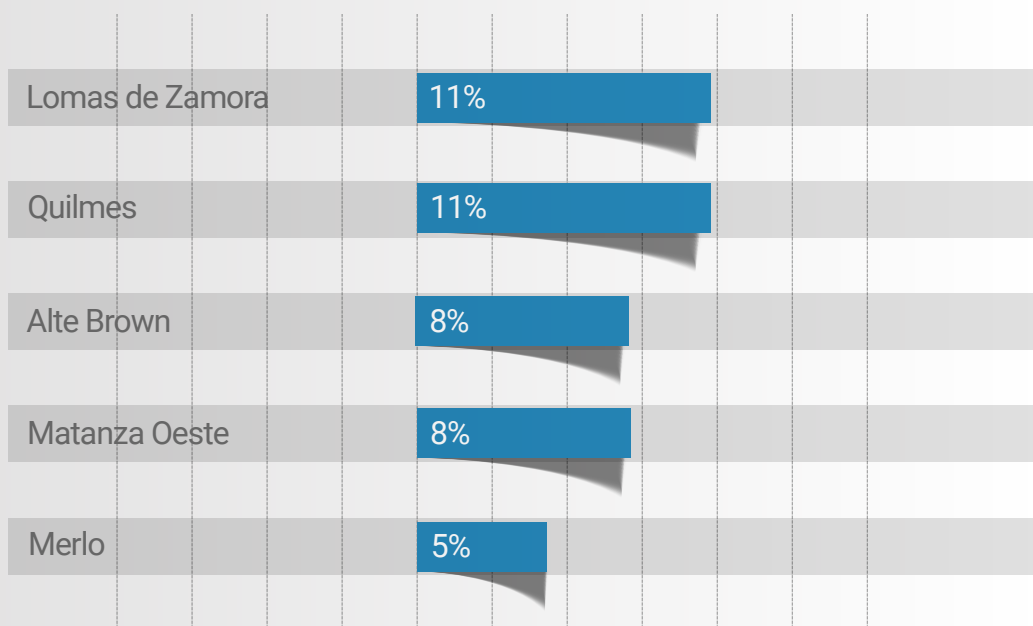


## Solucion Definitiva por Distrito\_

Centro	78	San Fer-Tigre	73	Matanza N	77	Avellaneda	87	Alte Brown	90
Belgrano	79	San Isidro	75	Matanza S	81	Lanús	79	E. Echeverría	80
Caballito	78	Vte López	69	3 de Febrero	84	Quilmes	84	Lomas de Zamora	83
Flores	82	San Martín	78	Morón	80	Fcio Varela	89	Ezeiza	91
Devoto	77	Escobar	82	Matanza O	97			Pres. Perón	87
		San Miguel	91	Moreno	89				
		Pilar	78	Merlo	90				

# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

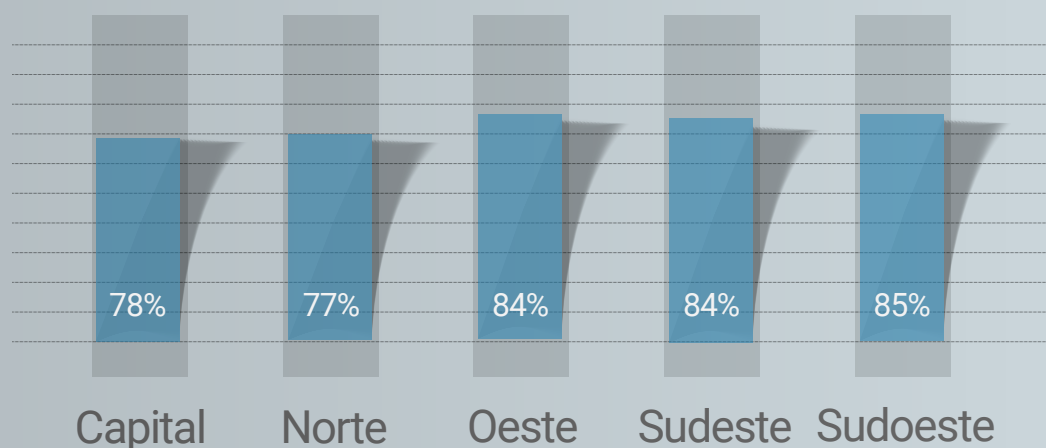
10 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Dan una solución definitiva

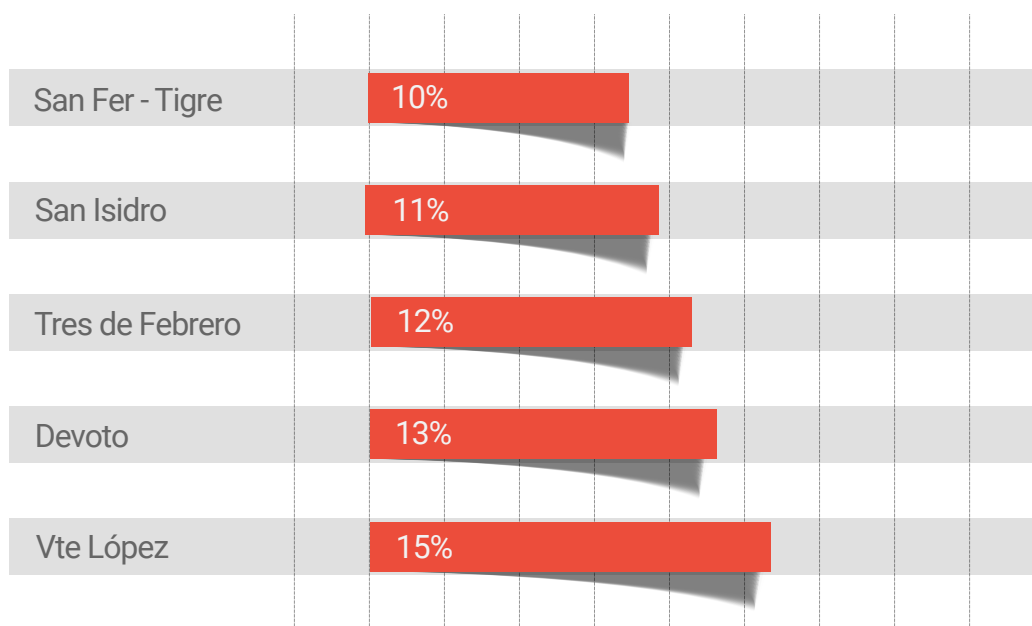
## Apecto del equipo técnico en apertura de Regiones

Esta variable muestra que existen diferencias en función de la región evaluada. Sudoeste posee la mejor performance y recibe un 85% de calificaciones positivas.



# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

18 de los 28 distritos han disminuído su performance respecto del semestre anterior.



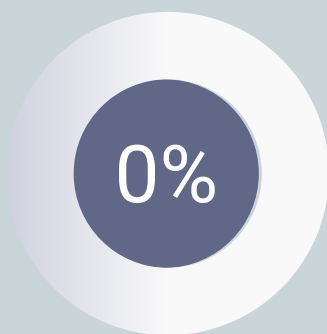
Dan una solución definitiva



36%

Mejóro

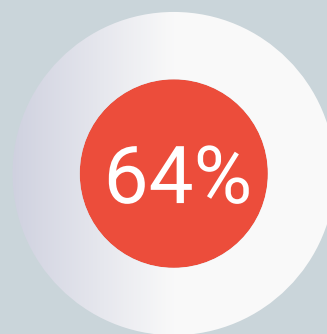
El 36% de los distritos ha mejorado sus calificaciones en el último semestre.



0%

Mantuvo

Ningún distrito ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.



64%

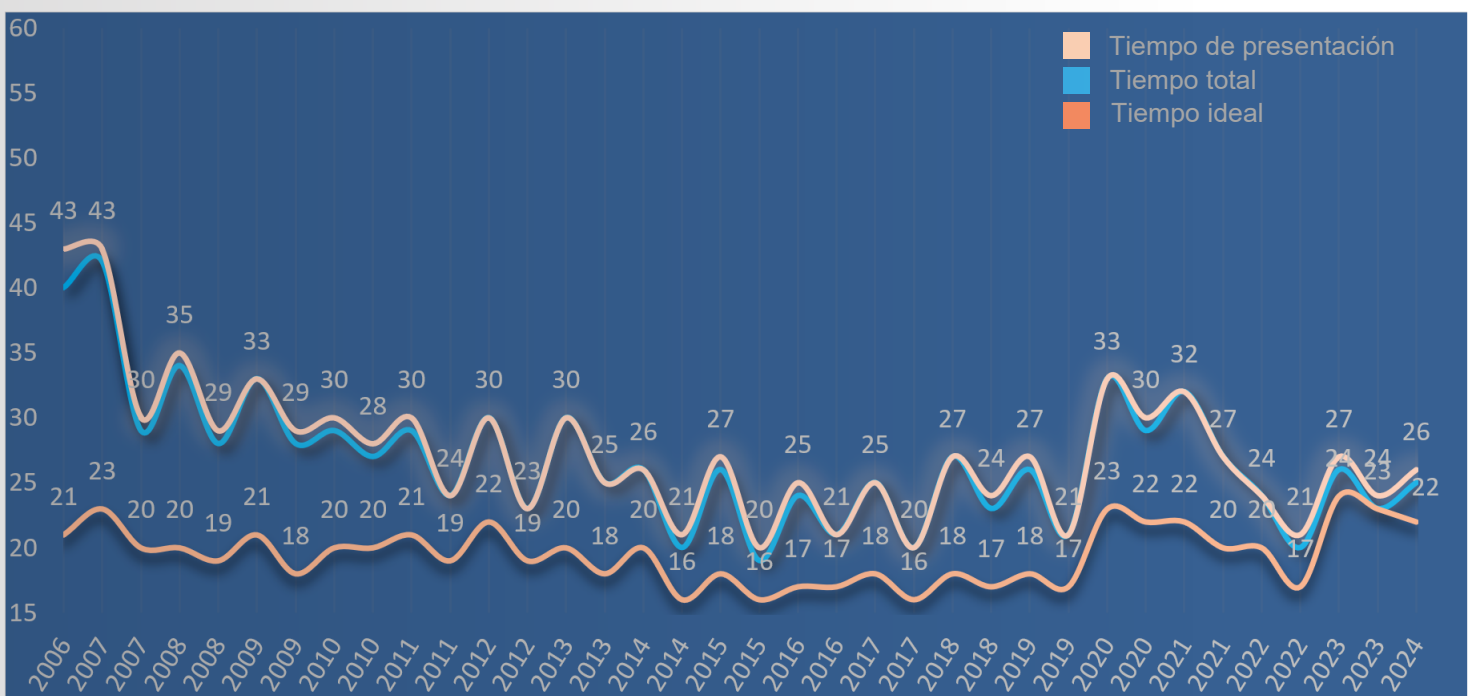
Descendió

El 64% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

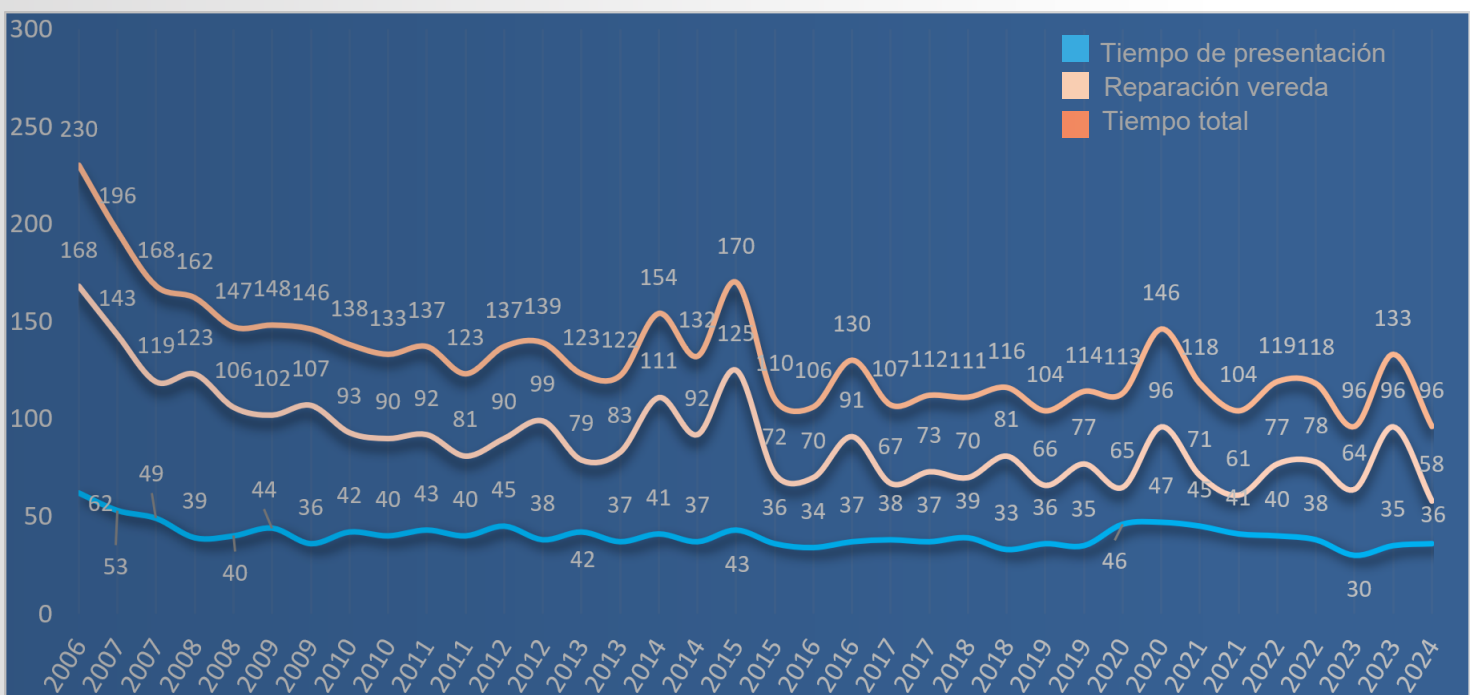
# TIEMPO DE INTERVENCIÓN

Los tiempos de intervención, entre los reclamos que requieren y no romper la vereda, poseen una dinámica muy distinta. Por esa razón deben ser observados y analizados por separado.

## Reclamos que **no requieren** romper la vereda

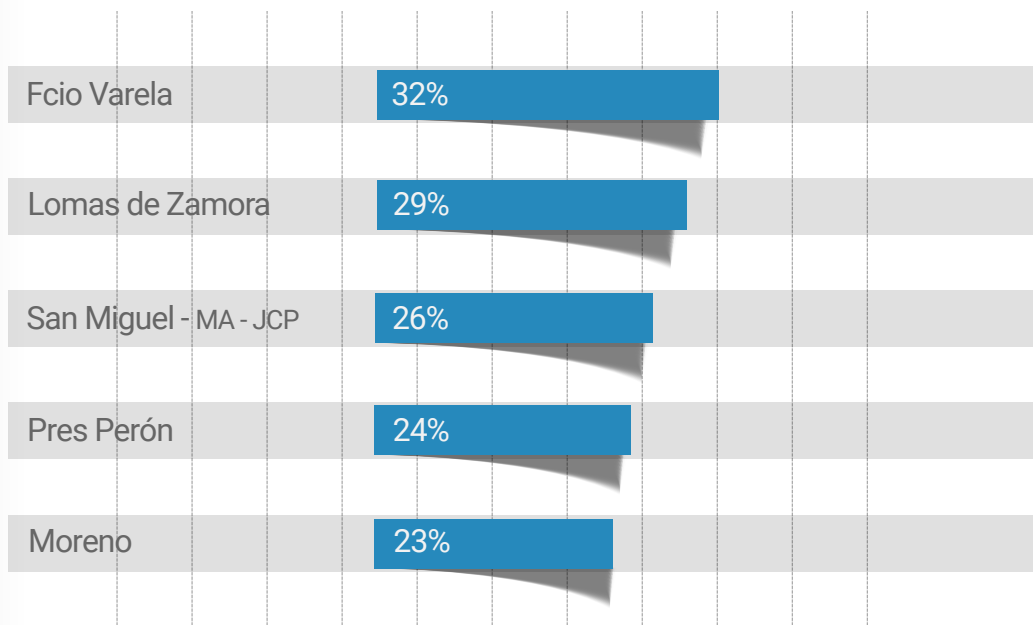


## Reclamos que **requieren** romper la vereda



# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

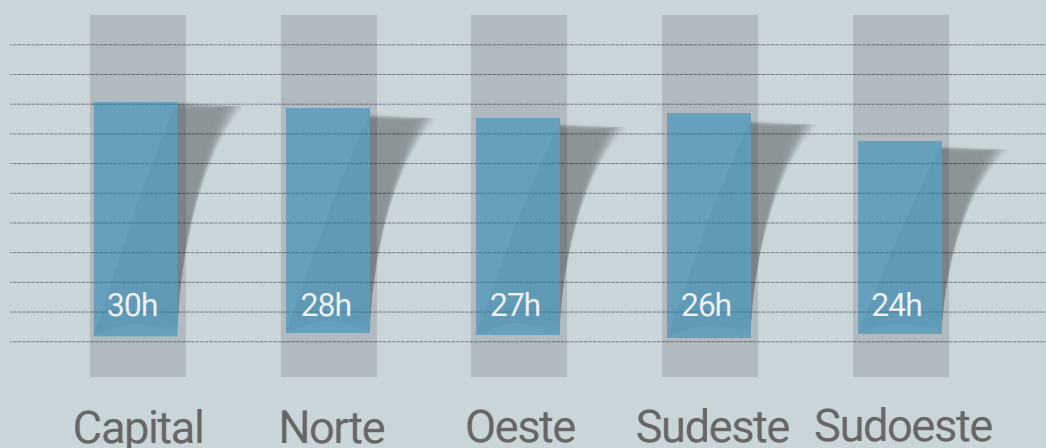
12 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Tiempo de presentación (REAL)

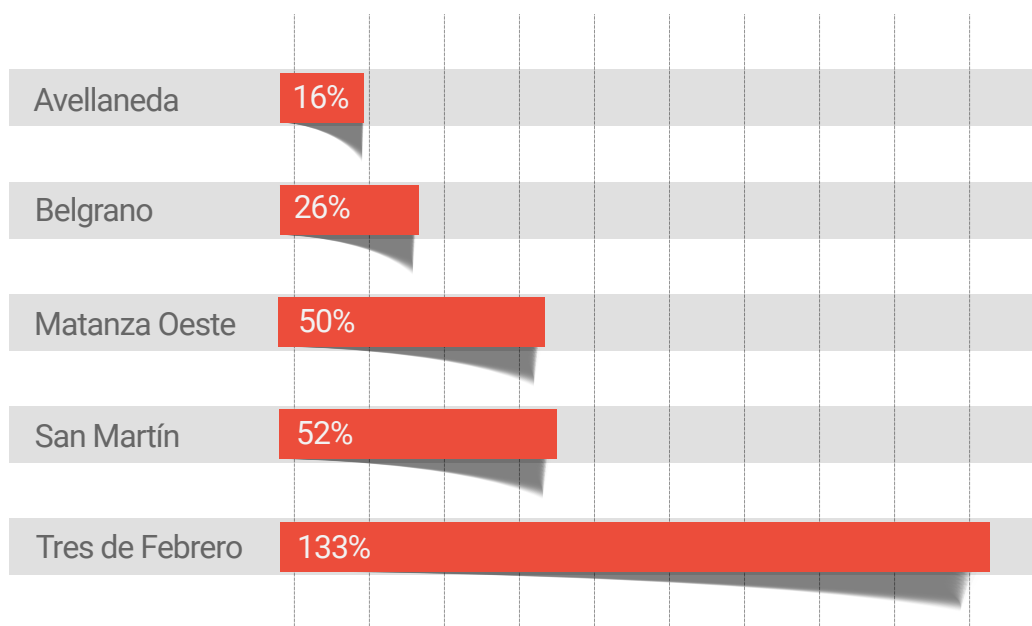
## Tiempo de presentación en apertura de Regiones

A nivel de Región, Sudoeste posee el tiempo de presentación más rápido con 24h. El mayor tiempo observado se encuentra en Capital con 30hs en promedio.

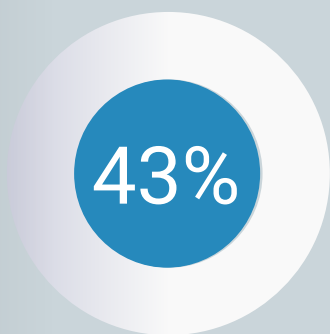


# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

14 de los 28 distritos han disminuído su performance respecto del semestre anterior.

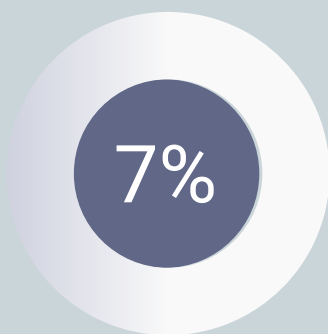


Tiempo de presentación (REAL)



Mejóro

En el 43% de los distritos se ha registrado un descenso en el tiempo de presentación.



Mantuvo

El 7% de los distritos ha mantenido los valores en el último semestre.



Descendió

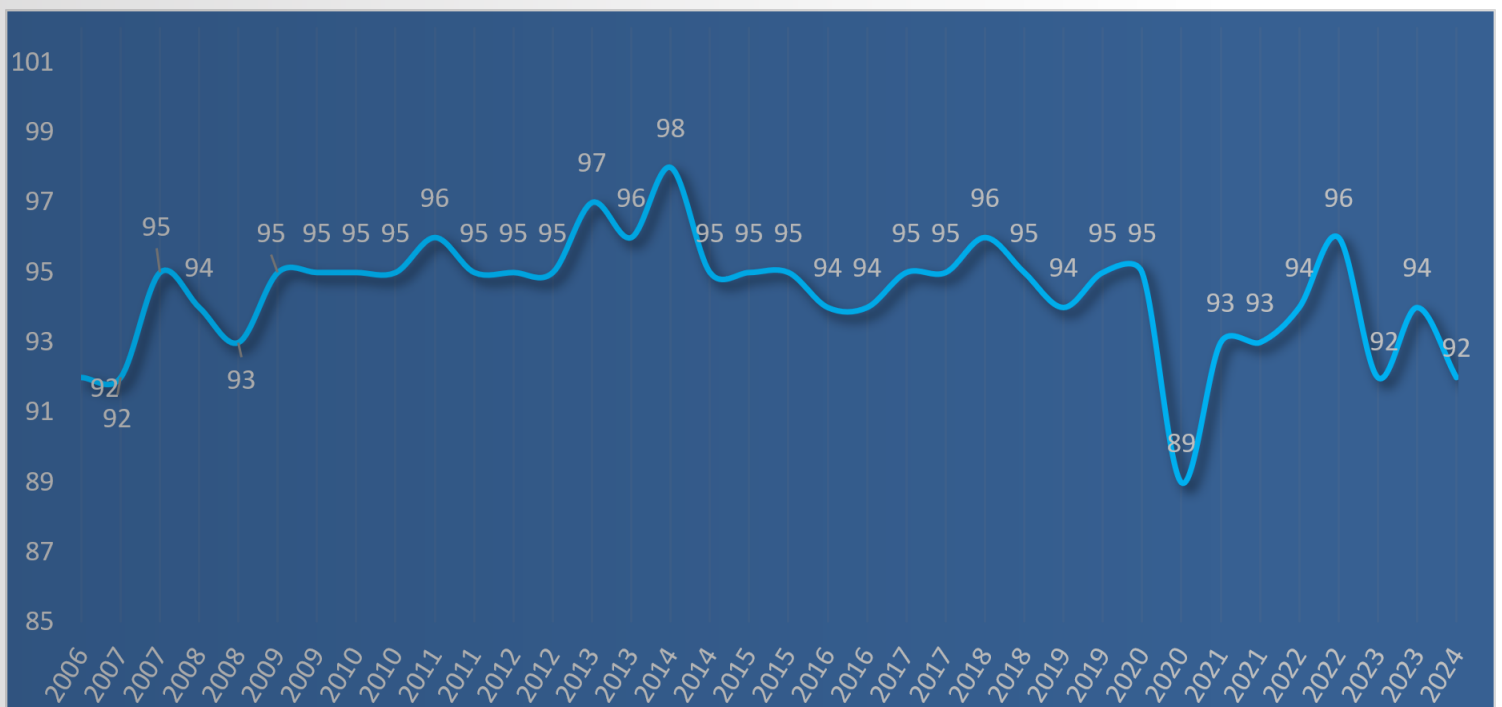
En el 50% de los distritos se ha registrado un incremento en el tiempo de presentación.

ESTUDIO CONTACTOS

# ATENCIÓN COMERCIAL

# SATISFACCIÓN OFICINAS

La satisfacción de los usuarios con el servicio que brinda AySA en sus oficinas continúa siendo muy bueno. Recibe un 92% de calificaciones positivas .



**Total (9+10) - 80%**

El 80% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

**Media: 9,09**

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,25 puntos sobre un total de 10

**Total (7+8) - 12%**

El 12% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

**Desvío: 1,9**

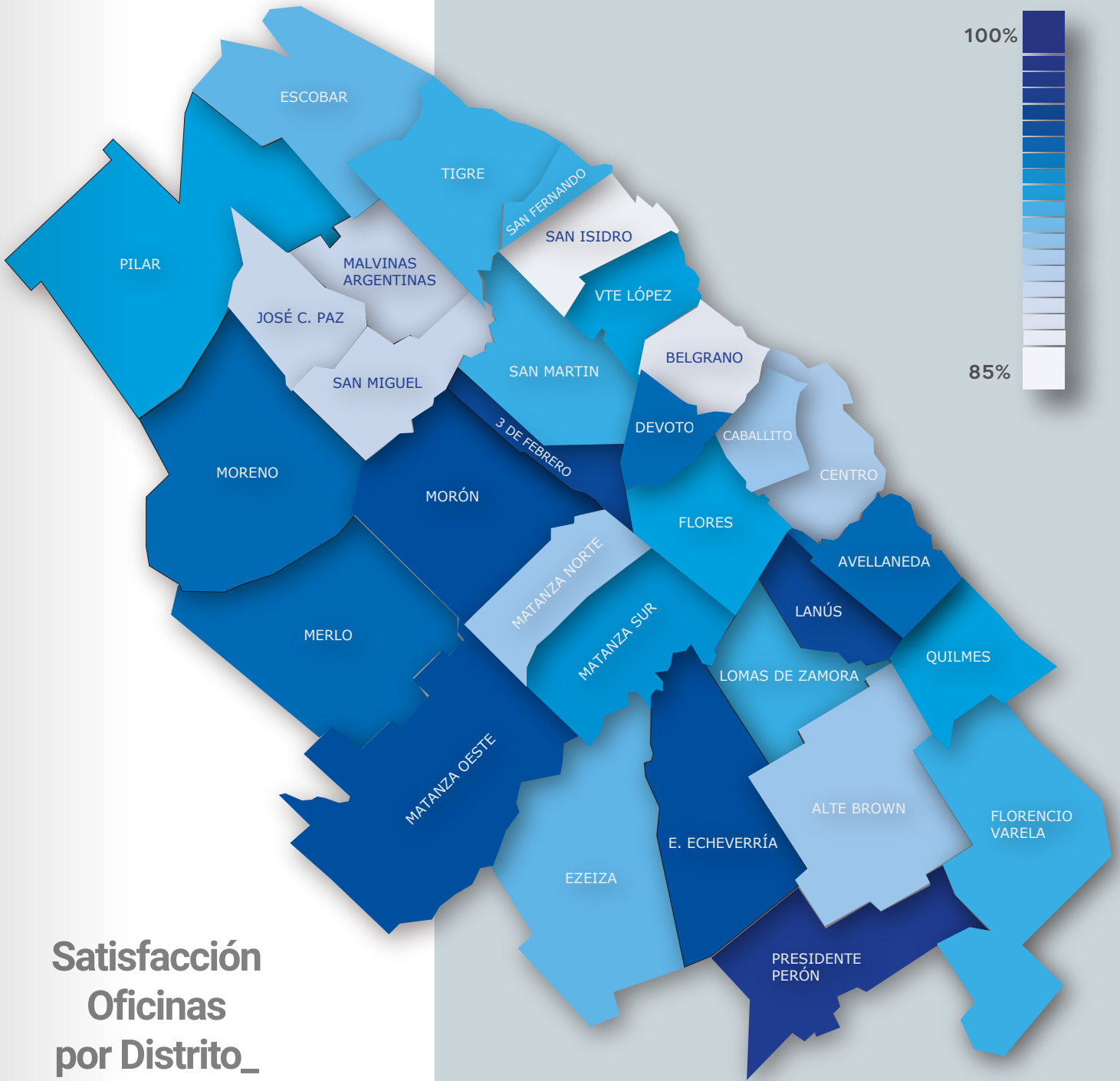
El desvío estandar de la media es 1,6

# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

100%

85%

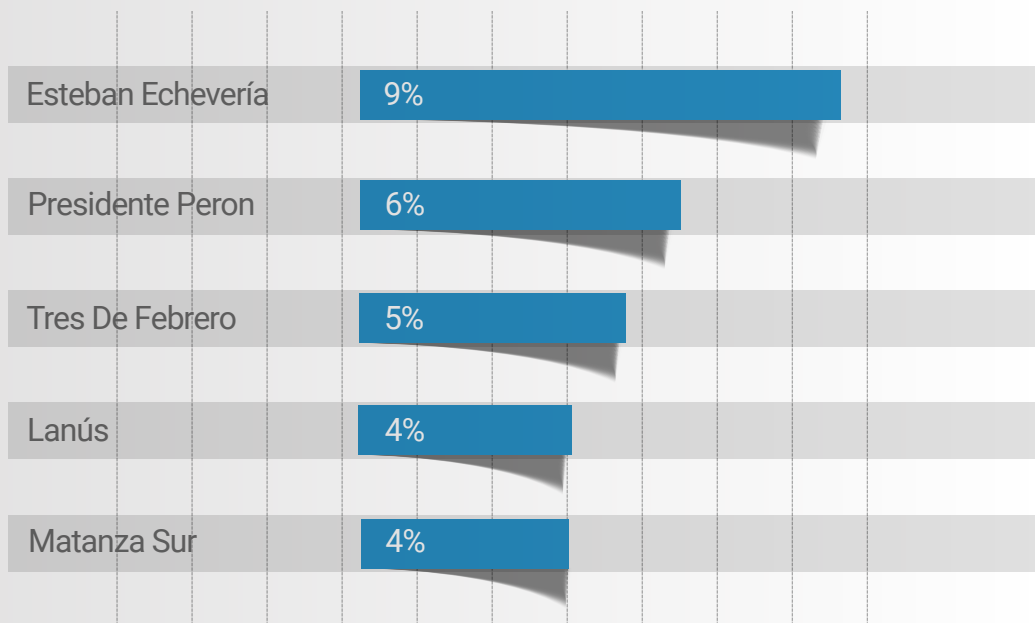


## Satisfacción Oficinas por Distrito\_

Centro	89	San Fernando	92	Matanza N	90	Avellaneda	95	Alte Brown	90
Devoto	95	Tigre	92	Matanza S	94	Lanús	98	E. Echeverría	97
Belgrano	86	San Isidro	85	Matanza O	97	Quilmes	93	Lomas de Zamora	92
Caballito	90	Vte López	93	3 de Febrero	98	Fcio Varela	92	Ezeiza	91
Flores	93	San Martín	92	Morón	97			Pres. Perón	100
		Escobar	91	Moreno	95				
		San Miguel	87	Merlo	95				
		Pilar	93						

# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

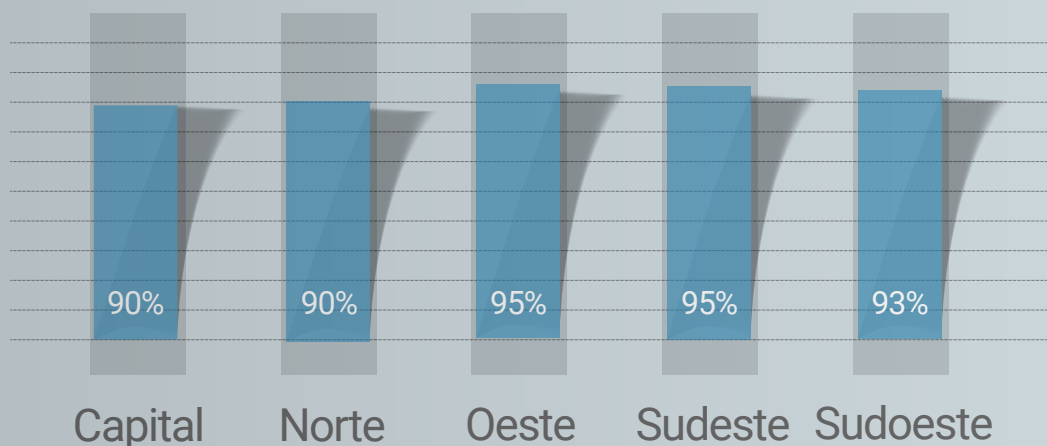
9 de los 29 distritos han logrado mejorar la calificación obtenida en el semestre anterior.



## Satisfacción con el servicio en oficinas

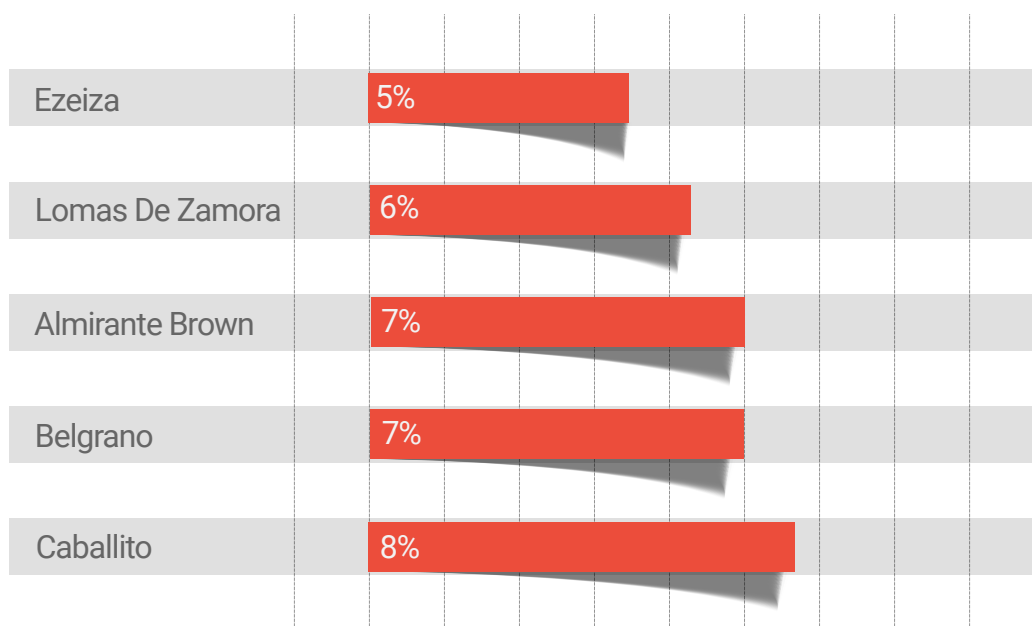
### Servicio en oficinas en apertura de Regiones

Esta variable muestra que existen diferencias en función de la región evaluada. Oeste y Sudeste poseen la mejor performance y reciben un 95% de calificaciones positivas.

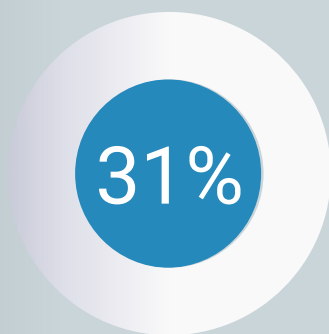


## DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

19 de los 29 distritos muestran un descenso en las calificaciones obtenidas en el semestre anterior.

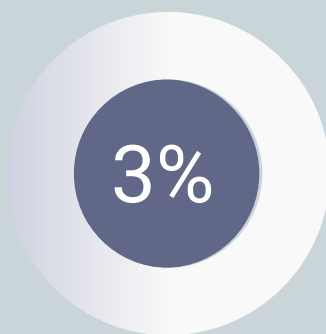


### Satisfacción con el servicio en oficinas



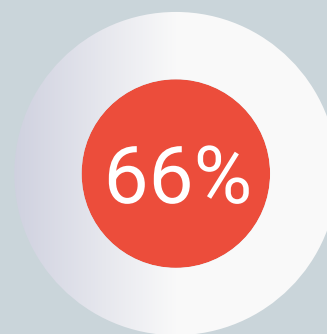
Mejóro

El 31% de los distritos ha mejorado sus calificaciones en el último semestre.



Mantuvo

El 3% de los distritos ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.

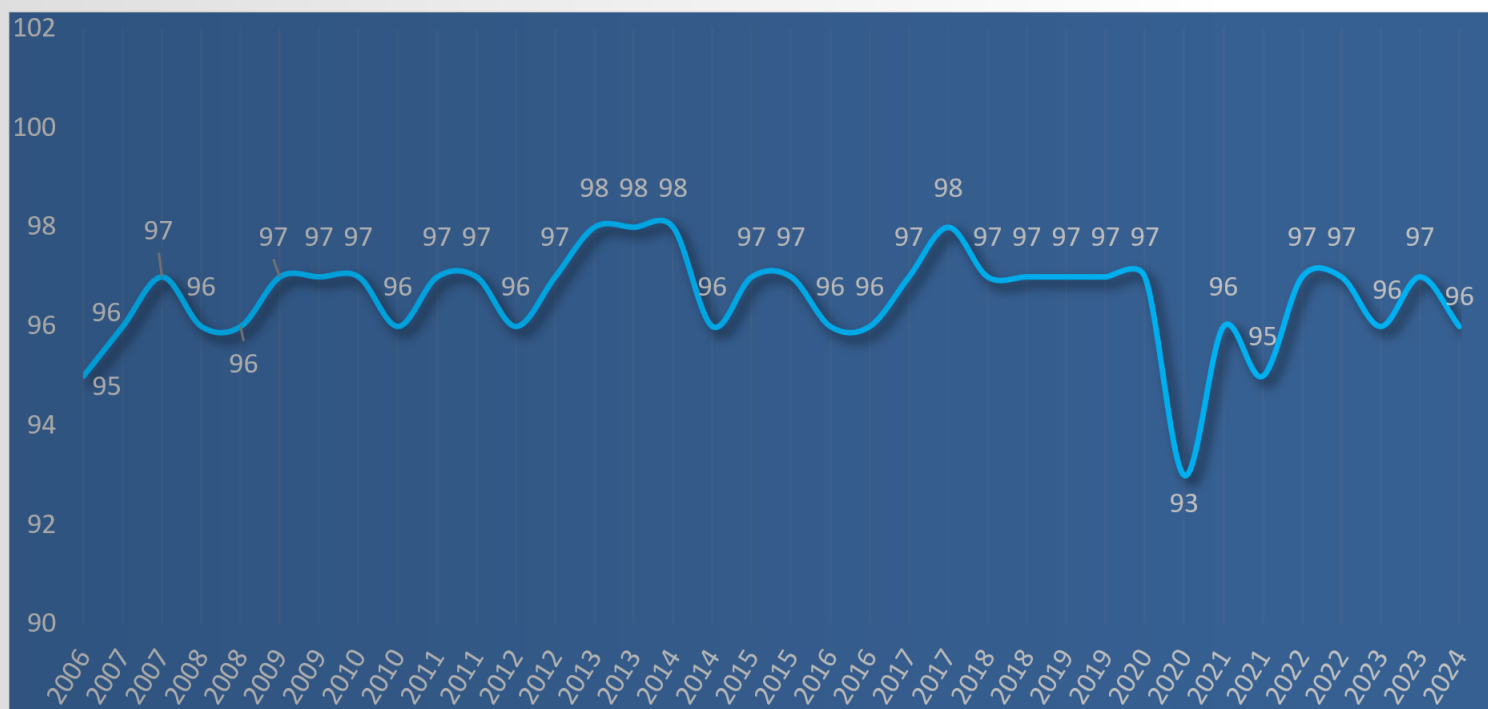


Descendió

El 66% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

# LA AMABILIDAD

La amabilidad de la atención en las oficinas comerciales de AySA mantiene su excelente nivel y recibe un 96% de calificaciones iguales o mayores a 7 puntos.



**Total (9+10) - 85%**

El 85% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a la amabilidad

**Total (7+8) - 11%**

El 11% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a la amabilidad

**Media: 9,35**

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,35 puntos sobre un total de 10

**Desvío: 1,5**

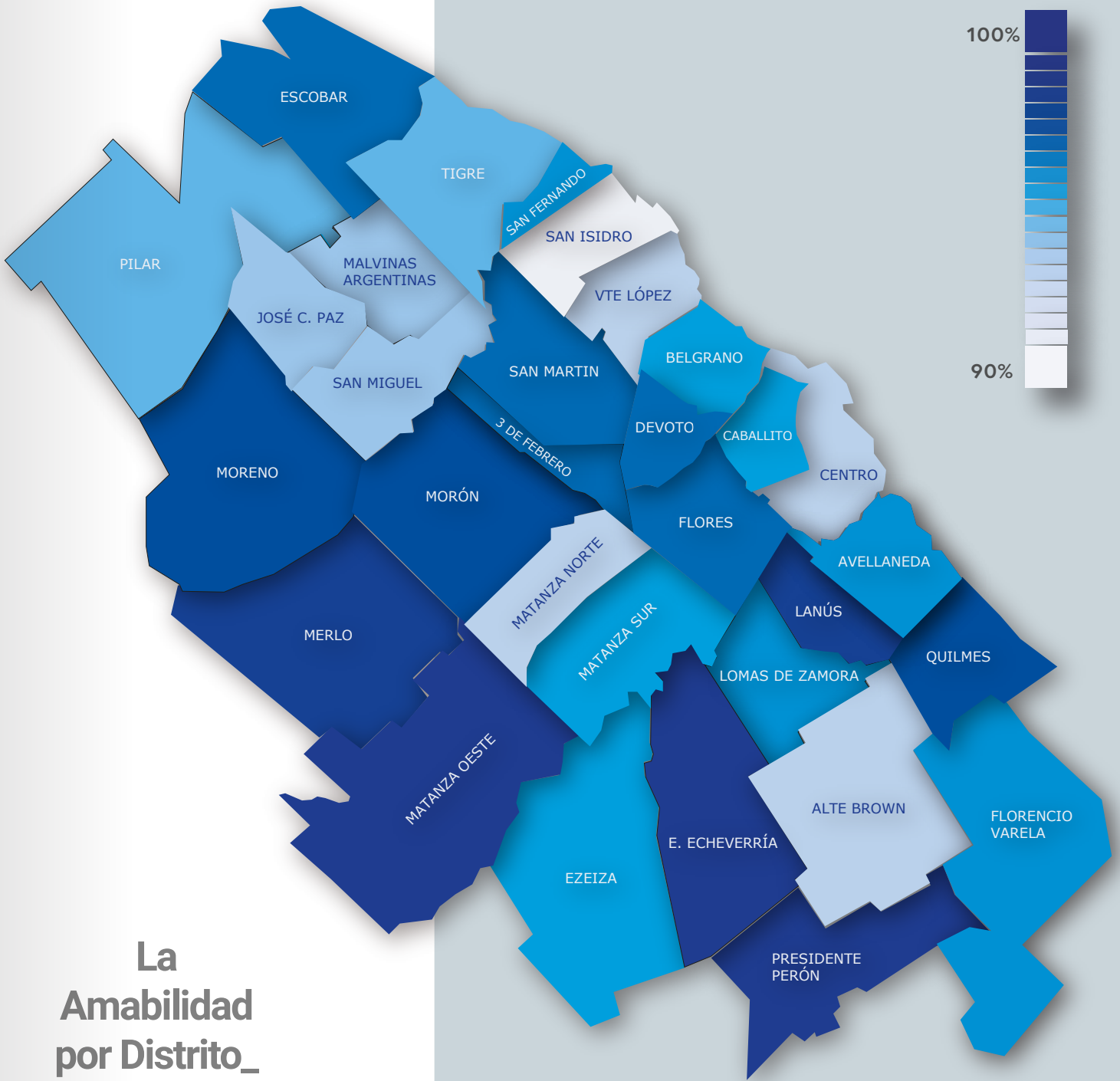
El desvío estandar de la media es 1,5

# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

100%

90%

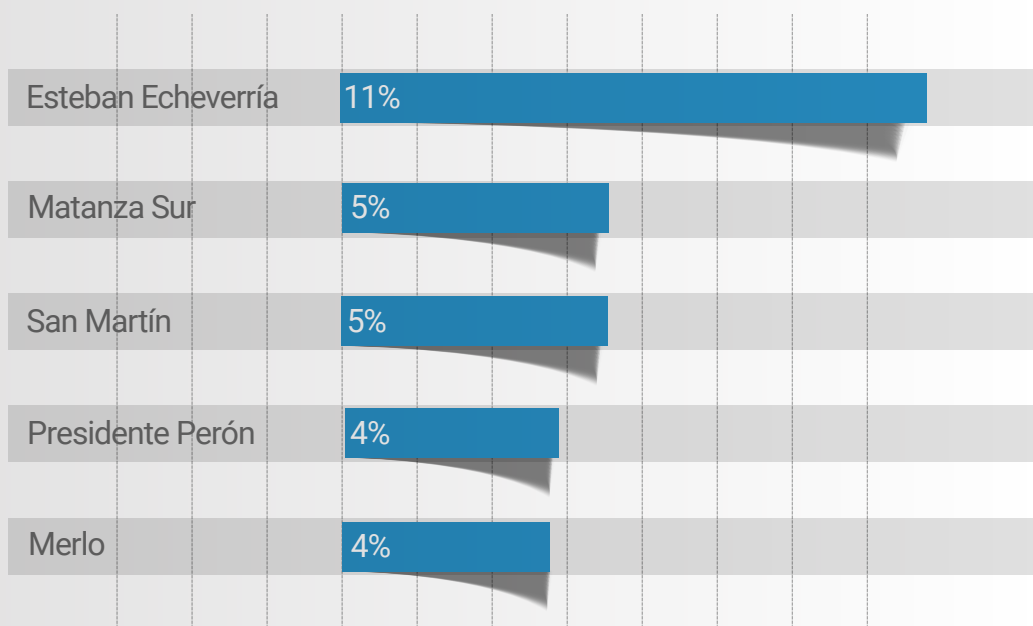


## La Amabilidad por Distrito\_

Centro	92	San Fernando	96	Matanza N	92	Avellaneda	96	Alte Brown	92
Devoto	97	Tigre	94	Matanza S	95	Lanús	99	E. Echeverría	100
Belgrano	95	San Isidro	90	Matanza O	100	Quilmes	98	Lomas de Zamora	96
Caballito	95	Vte López	92	3 de Febrero	97	Fcio Varela	96	Ezeiza	95
Flores	97	San Martín	97	Morón	98			Pres. Perón	100
		Escobar	97	Moreno	98				
		San Miguel	93	Merlo	99				
		Pilar	94						

# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

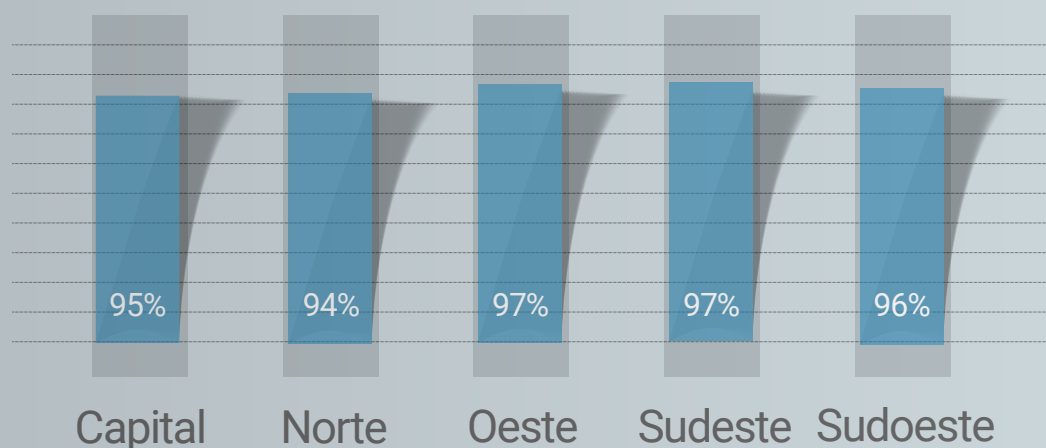
8 de los 29 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



## Amabilidad del empleado

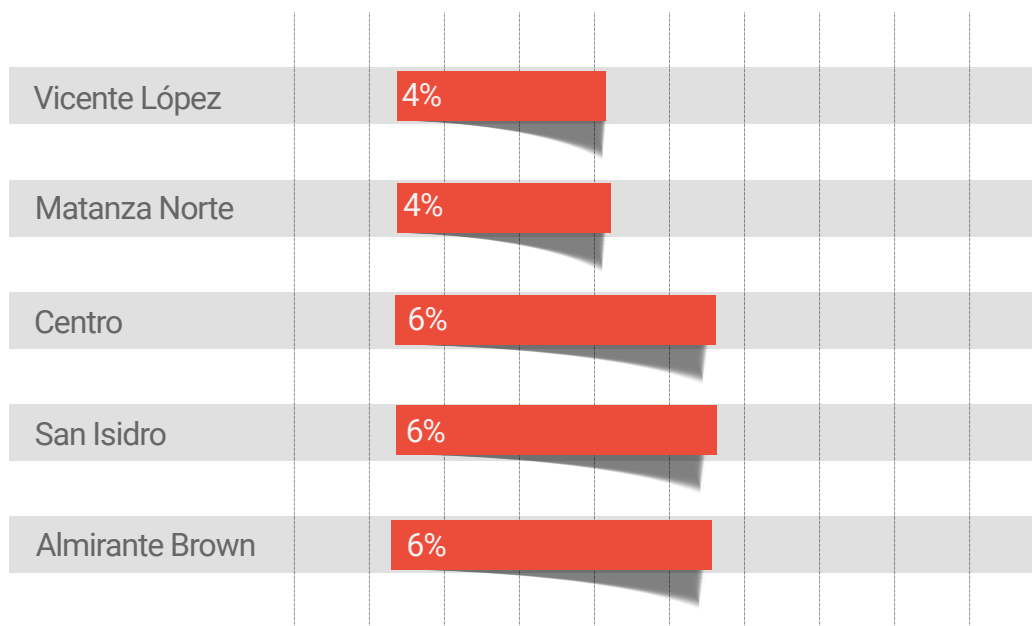
### Amabilidad del empleado en apertura de Regiones

Esta variable es muy homogénea y se encuentra en un excelente nivel. Apenas tres puntos porcentuales separan a la Región mejor calificada de la que menos calificaciones recibe.



# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

21 de los 28 distritos han disminuído su performance respecto del semestre anterior.

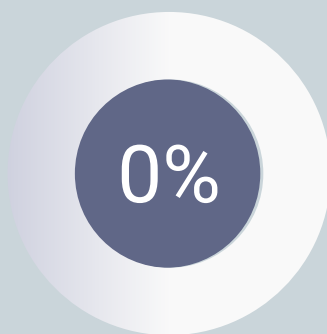


Amabilidad del empleado



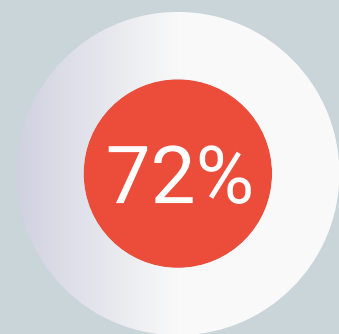
Mejóro

En el 28% de los distritos se ha registrado un descenso en la reiteración del problema.



Mantuvo

Ninguno de los distritos ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.

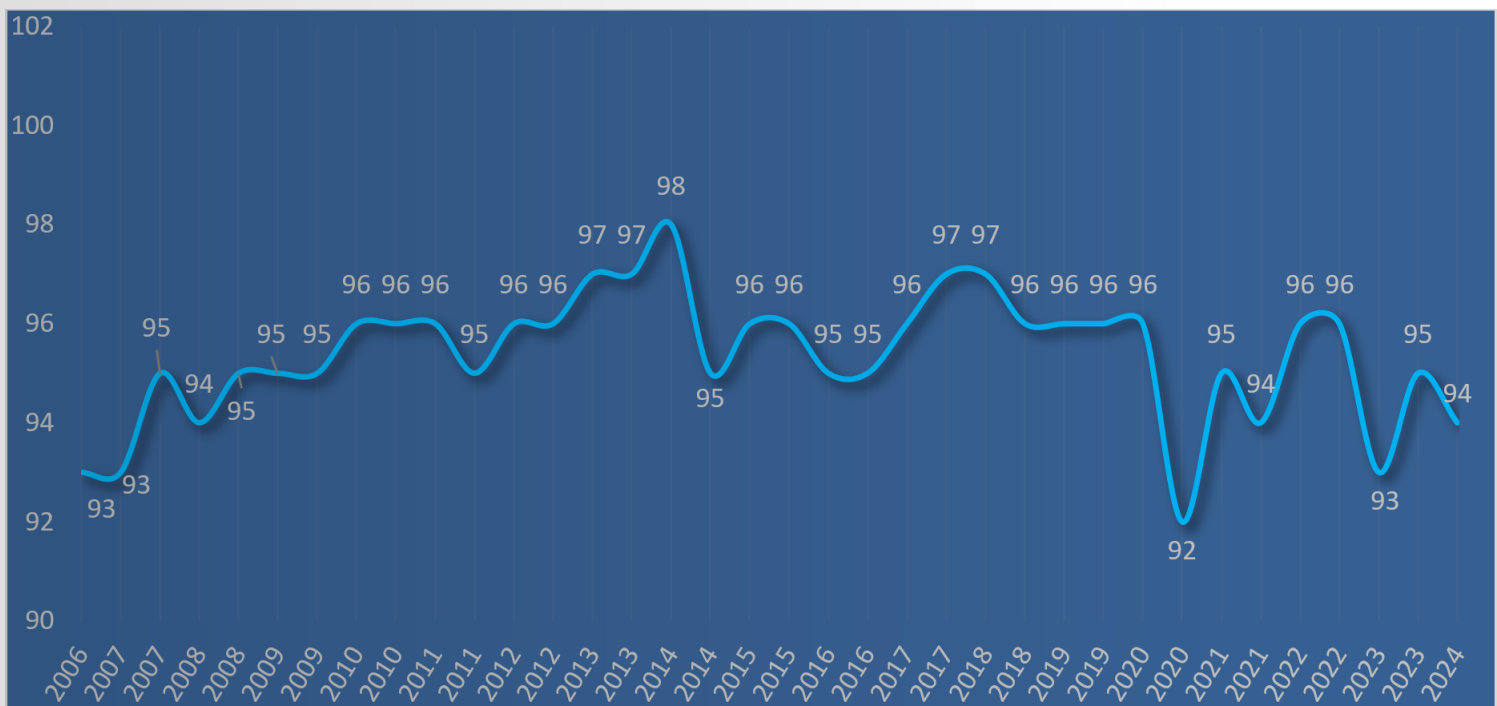


Descendió

En el 72% de los distritos se ha registrado un aumento en la reiteración del problema.

# LA PREDISPOSICIÓN

La predisposición de los empleados para atender a los usuarios recibe un 94% de calificaciones positivas manteniendo las calificaciones recibidas en los últimos semestre.



**Total (9+10) - 83%**

El 83% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

**Total (7+8) - 11%**

El 11% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

**Media: 9,23**

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,23 puntos sobre un total de 10

**Desvío: 1,7**

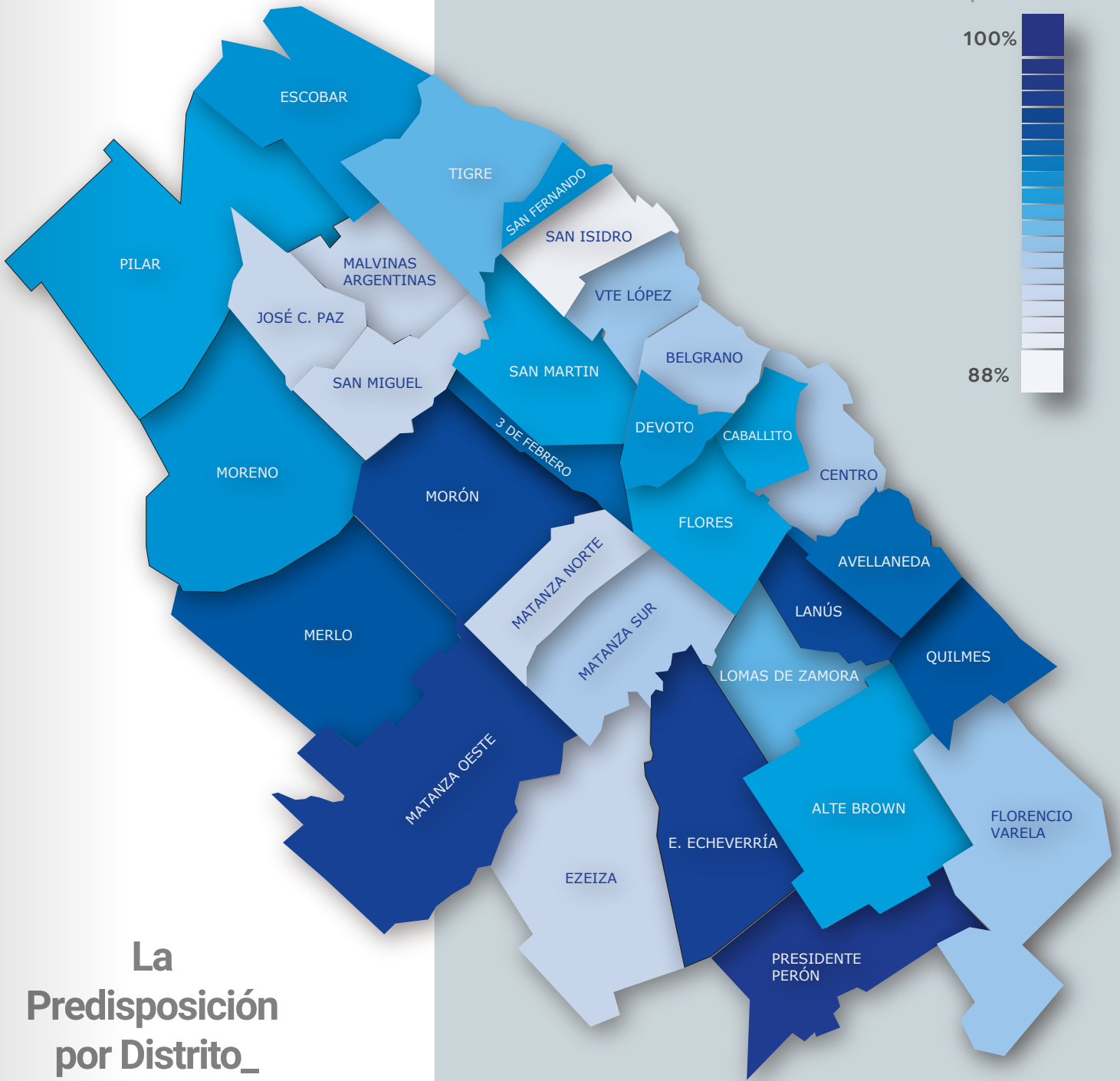
El desvío estandar de la media es 1,7

# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

100%

88%

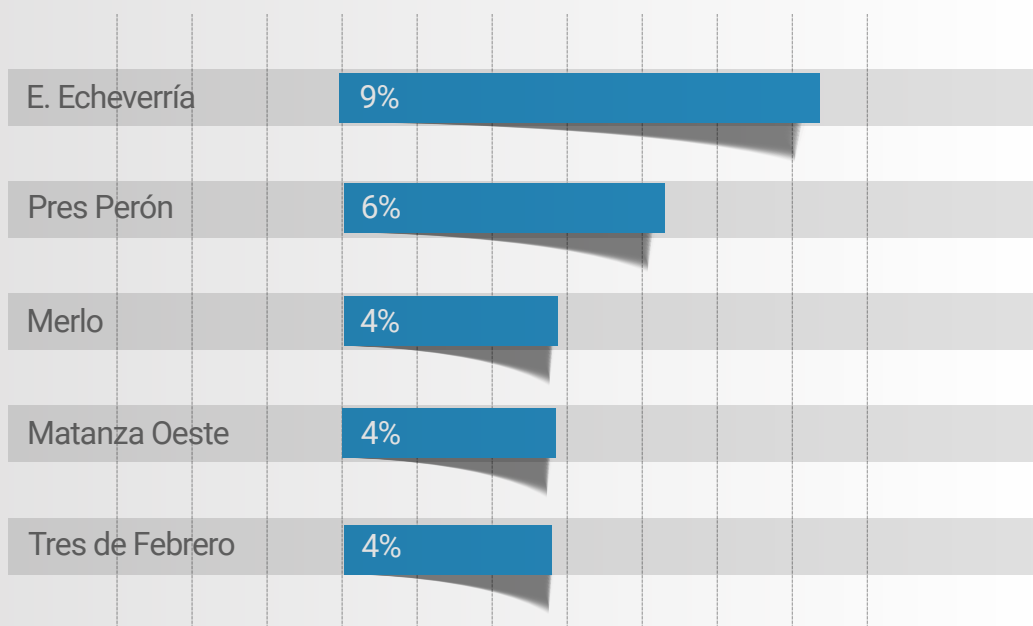


## La Predisposición por Distrito\_

Centro	91	San Fernando	95	Matanza N	90	Avellaneda	96	Alte Brown	94
Devoto	95	Tigre	93	Matanza S	91	Lanús	98	E. Echeverría	99
Belgrano	91	San Isidro	88	Matanza O	99	Quilmes	97	Lomas de Zamora	93
Caballito	94	Vte López	92	3 de Febrero	96	Fcio Varela	92	Ezeiza	90
Flores	94	San Martín	94	Morón	98			Pres. Perón	100
		Escobar	95	Moreno	95				
		San Miguel	90	Merlo	97				
		Pilar	94						

# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

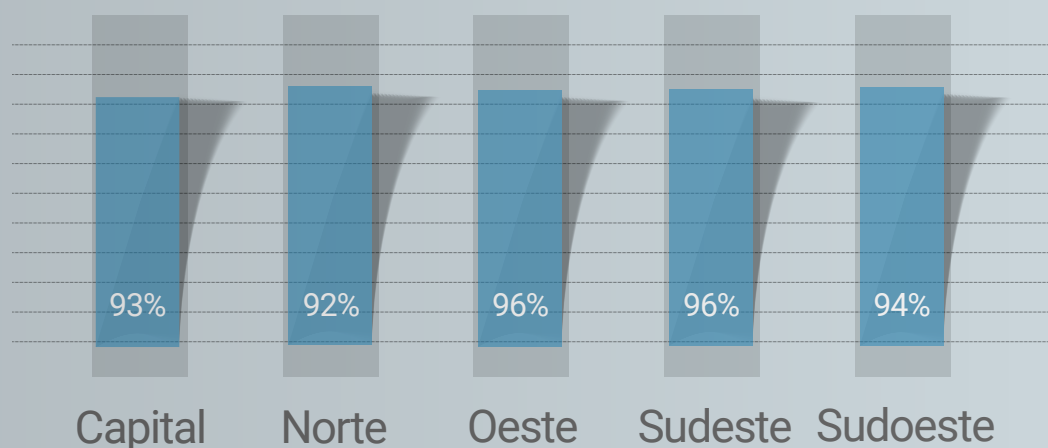
11 de los 28 distritos han logrado mejorar la calificación obtenida en el semestre anterior.



## Predisposición

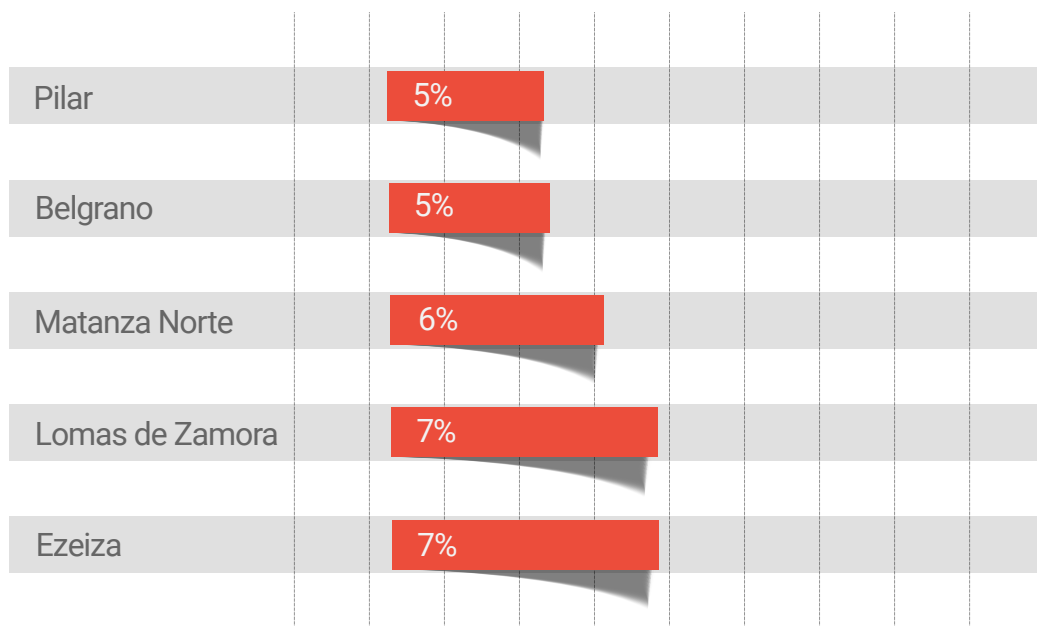
### La predisposición en apertura de Regiones

Esta variable es muy homogénea y se encuentra en un excelente nivel. Apenas cuatro puntos porcentuales separan a la Región mejor calificada de la que menos calificaciones recibe.



# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

16 de los 28 distritos muestran un descenso en las calificaciones obtenidas en el semestre anterior.

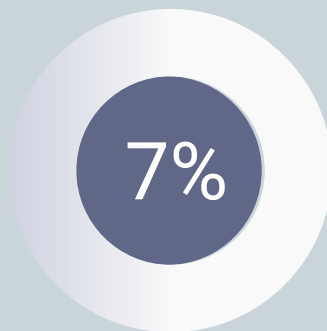


Predisposición



Mejóro

El 38% de los distritos ha mejorado sus calificaciones en el último semestre.



Mantuvo

El 7% de los distritos ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.

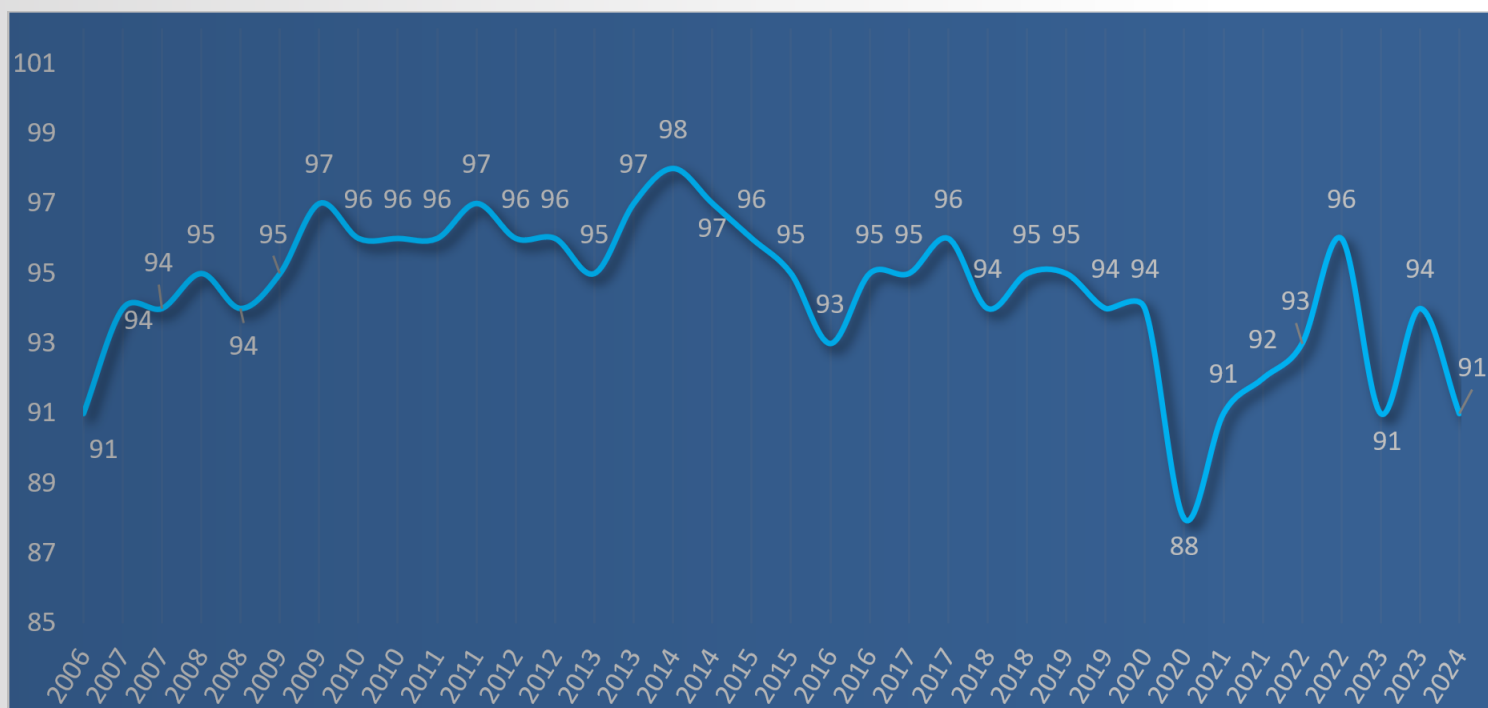


Descendió

El 55% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

# CALIDAD DE LAS OFICINAS

La calidad de las oficinas retrocede tres puntos porcentuales y vuelve a ubicarse en el nivel que tenía un año atrás. Se encuentra unos puntos por debajo de los valores que mostraba antes de la implementación del sistema de turnos.



**Total (9+10) - 69%**

El 69% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a la calidad de las oficinas

**Media: 8,90**

El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,90 puntos sobre un total de 10

**Total (7+8) - 22%**

El 22% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a la calidad de las oficinas

**Desvío: 1,6**

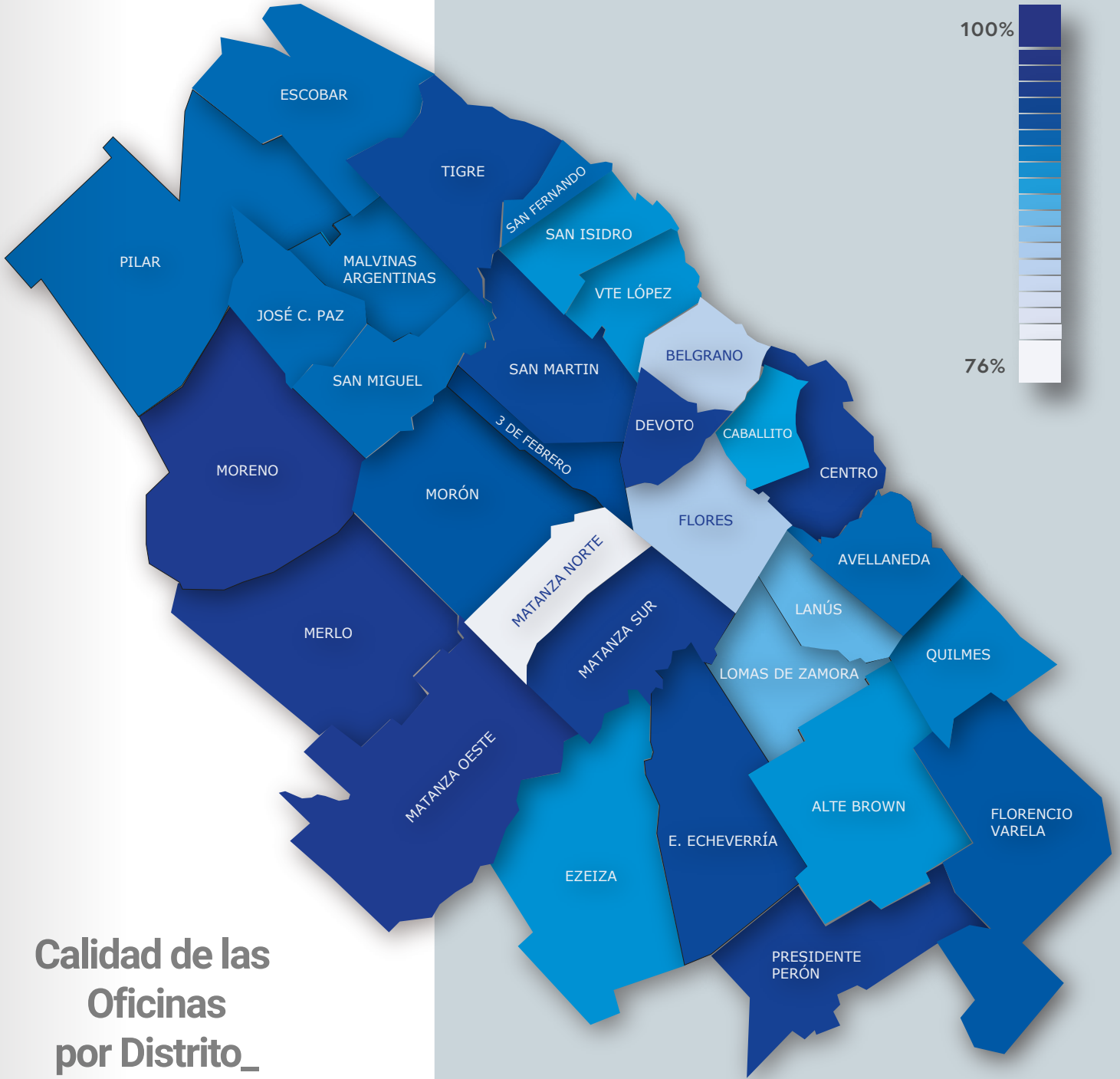
El desvío estandar de la media es 1,6

# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

100%

76%

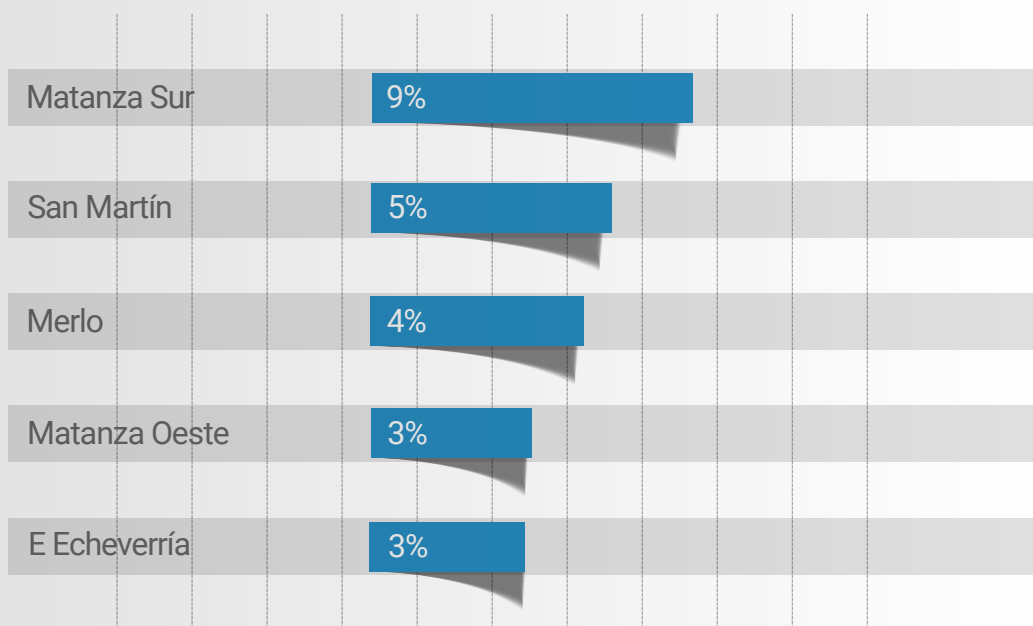


## Calidad de las Oficinas por Distrito\_

Centro	97	San Fernando	93	Matanza N	76	Avellaneda	92	Alte Brown	90
Devoto	98	Tigre	96	Matanza S	97	Lanús	86	E. Echeverría	96
Belgrano	81	San Isidro	90	Matanza O	100	Quilmes	91	Lomas de Zamora	86
Caballito	89	Vte López	90	3 de Febrero	95	Fcio Varela	94	Ezeiza	90
Flores	82	San Martín	96	Morón	94			Pres. Perón	98
		Escobar	92	Moreno	100				
		San Miguel	93	Merlo	99				
		Pilar	92						

# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

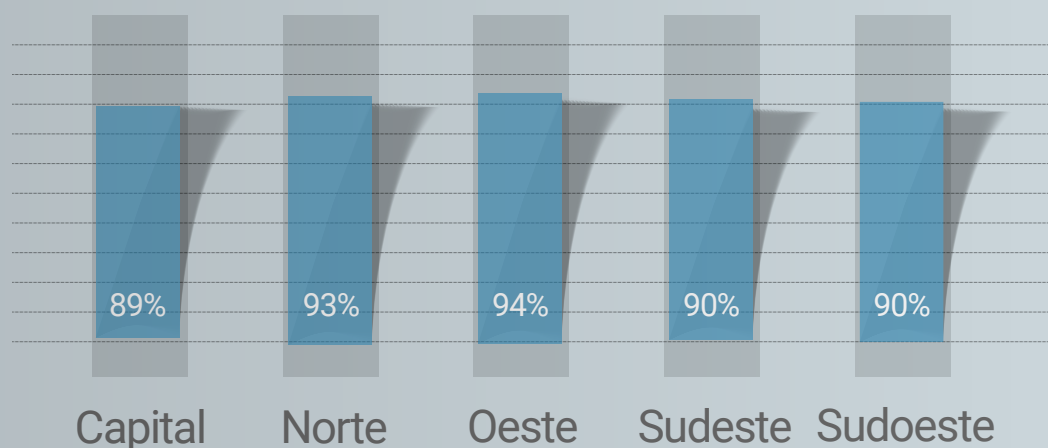
13 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Calidad de las Oficinas

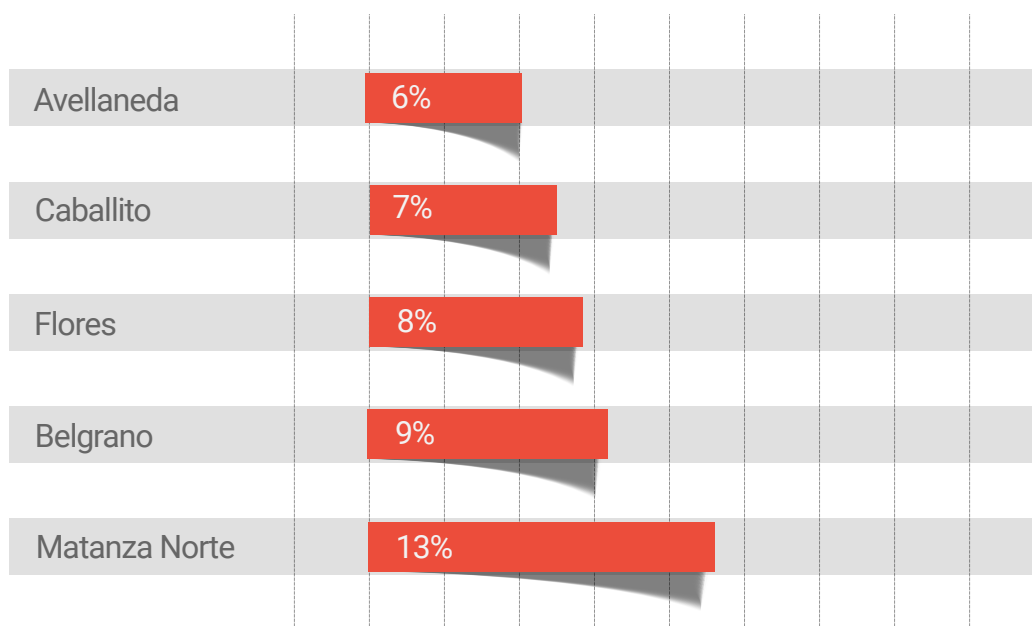
## La calidad de las oficinas en apertura de Regiones

Esta variable muestra que existen diferencias en función de la región evaluada. Oeste posee la mejor performance y recibe un 94% de calificaciones positivas.



# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

10 de los 28 distritos han disminuído su performance respecto del semestre anterior.



Calidad de las Oficinas



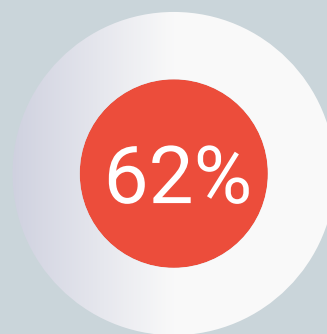
Mejóro

El 28% de los distritos ha mejorado sus calificaciones en el último semestre.



Mantuvo

El 10% de los distritos ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.

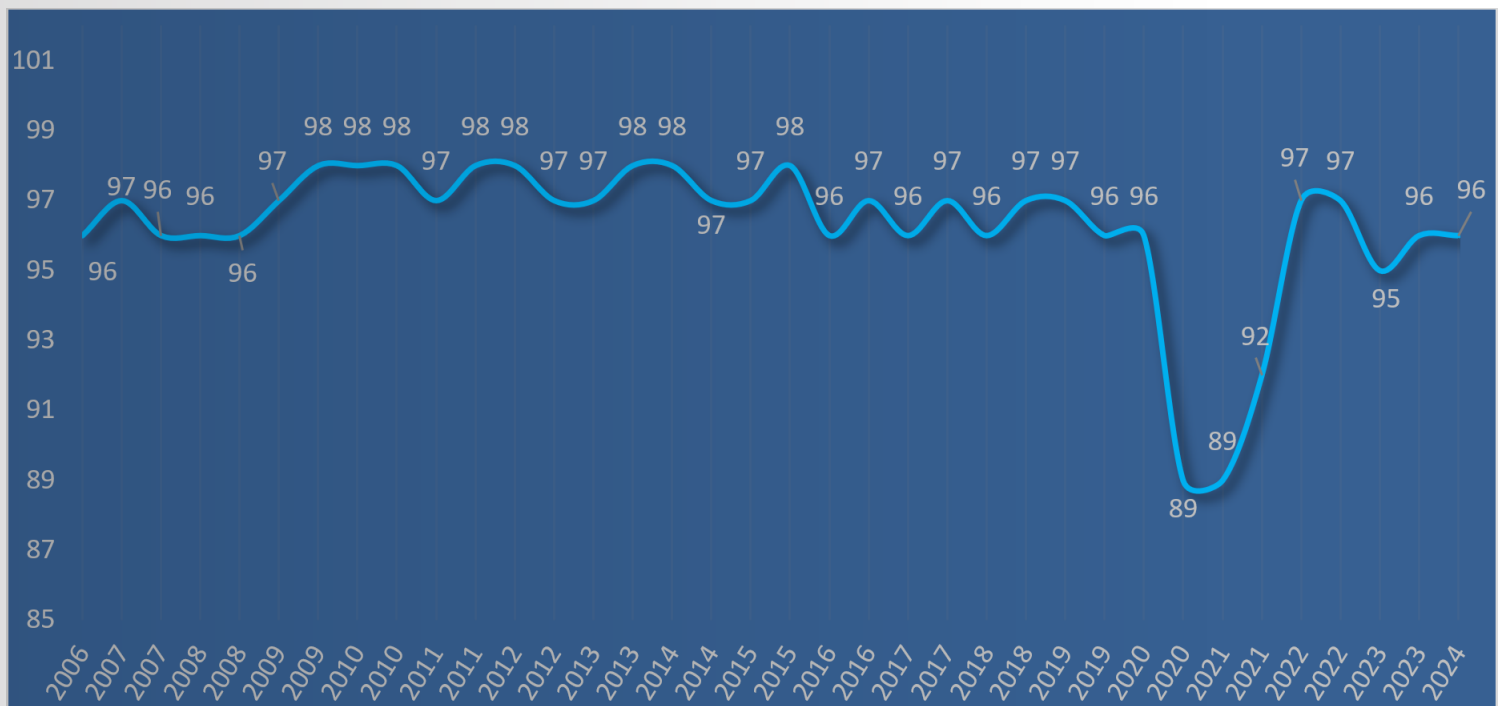


Descendió

El 62% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

# LIMPIEZA Y ORDEN

La limpieza y orden de las oficinas se mantiene en un excelente nivel y recibe un 96% de calificaciones positivas en este semestre.



**Total (9+10) - 79%**

El 79% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

**Total (7+8) - 17%**

El 17% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

**Media: 9,30**

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,30 puntos sobre un total de 10

**Desvío: 1,2**

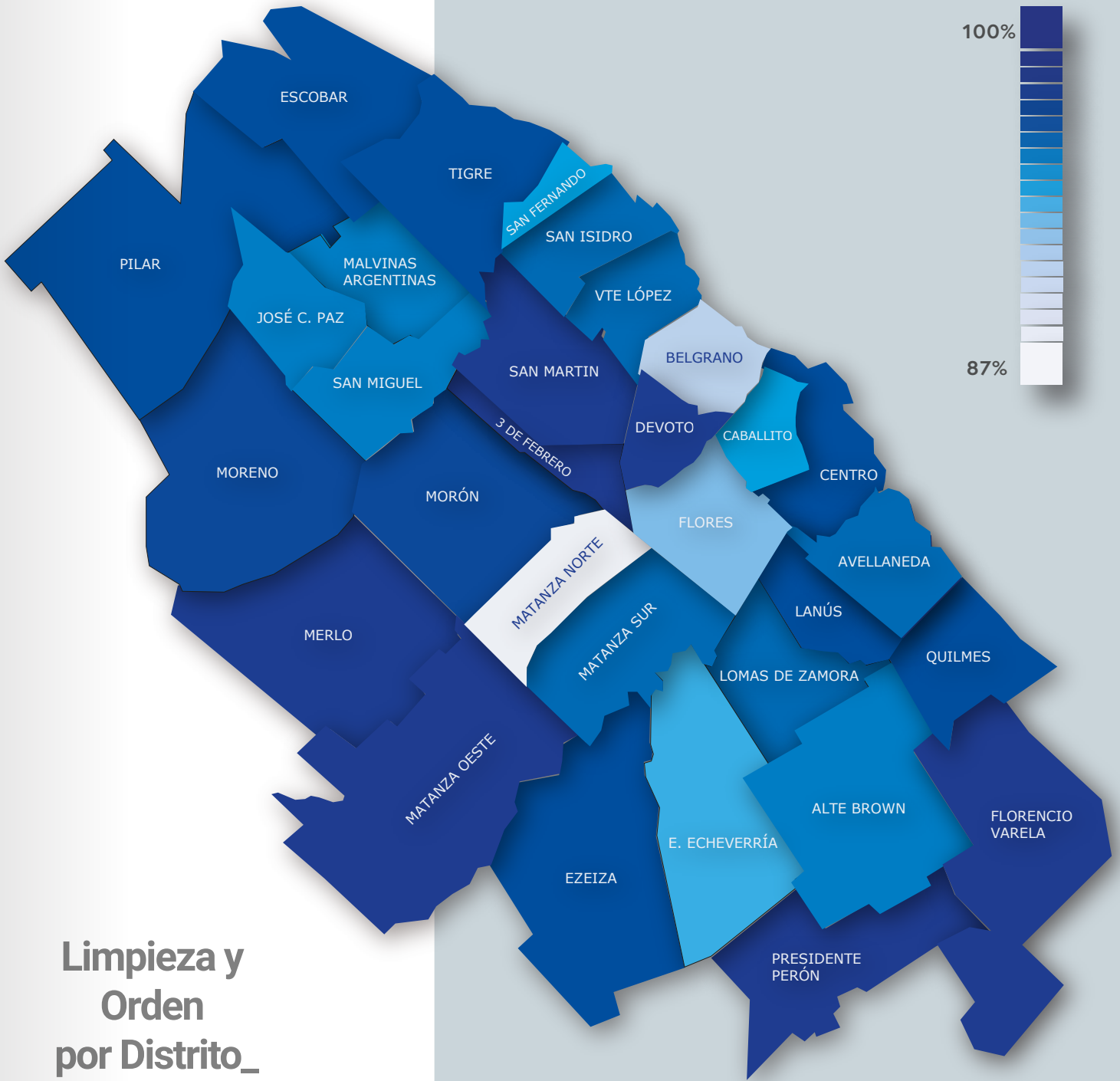
El desvío estandar de la media es 1,2

# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

100%

87%

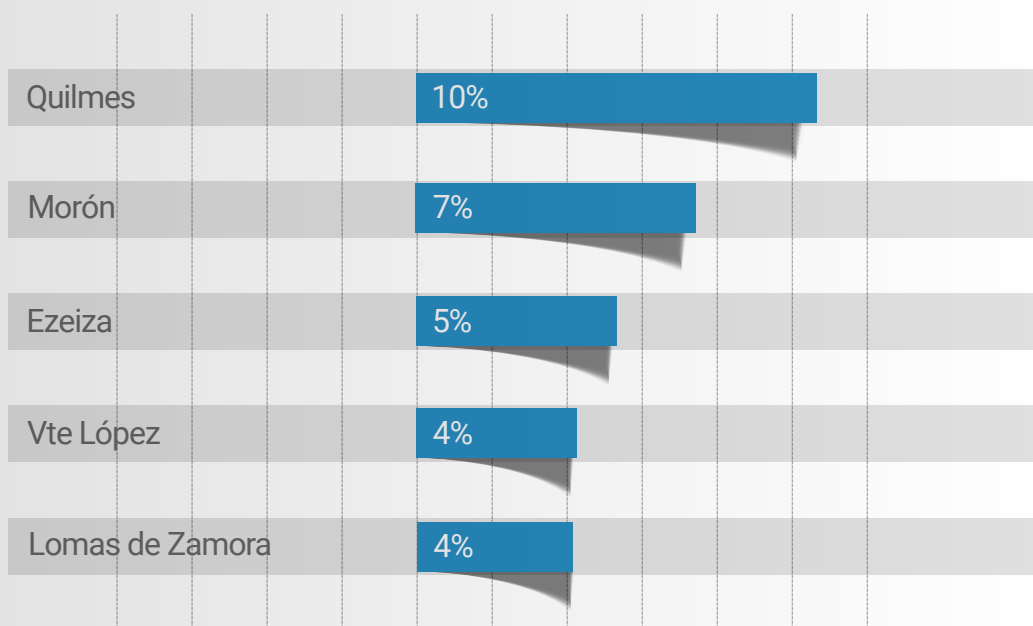


## Limpieza y Orden por Distrito\_

Centro	97	San Fernando	94	Matanza N	87	Avellaneda	96	Alte Brown	95
Devoto	99	Tigre	97	Matanza S	96	Lanús	97	E. Echeverría	93
Belgrano	90	San Isidro	96	Matanza O	100	Quilmes	97	Lomas de Zamora	96
Caballito	94	Vte López	96	3 de Febrero	100	Fcio Varela	100	Ezeiza	97
Flores	92	San Martín	99	Morón	98			Pres. Perón	100
		Escobar	97	Moreno	98				
		San Miguel	95	Merlo	99				
		Pilar	97						

# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

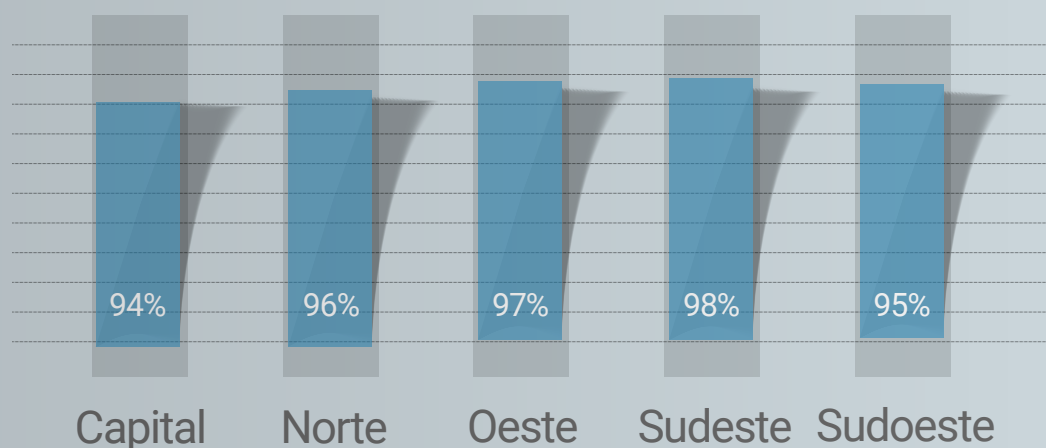
12 de los 29 distritos han logrado mejorar la calificación obtenida en el semestre anterior.



## Limpieza y orden

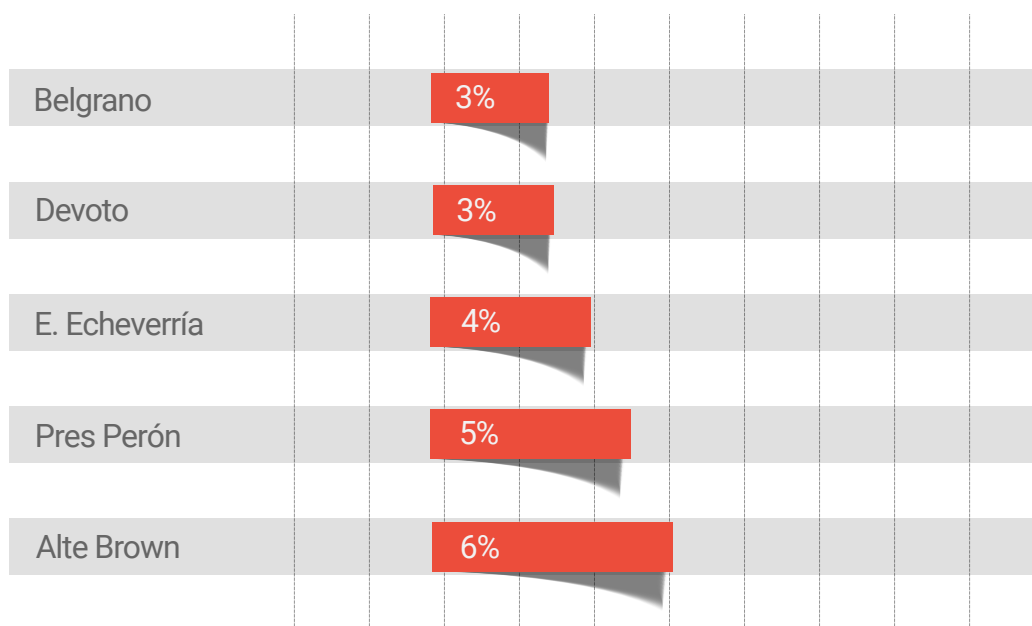
### Limpieza y orden en apertura de Regiones

Esta variable es homogénea y se encuentra en un excelente nivel. La mejor calificada, en este semestre, es Oeste con el 98%.

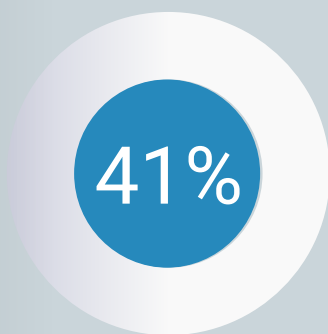


# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

15 de los 29 distritos muestran un descenso en las calificaciones obtenidas en el semestre anterior.

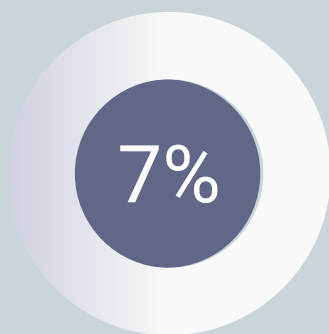


Limpieza y orden



Mejóro

El 41% de los distritos ha mejorado sus calificaciones en el último semestre.



Mantuvo

El 7% de los distritos ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.

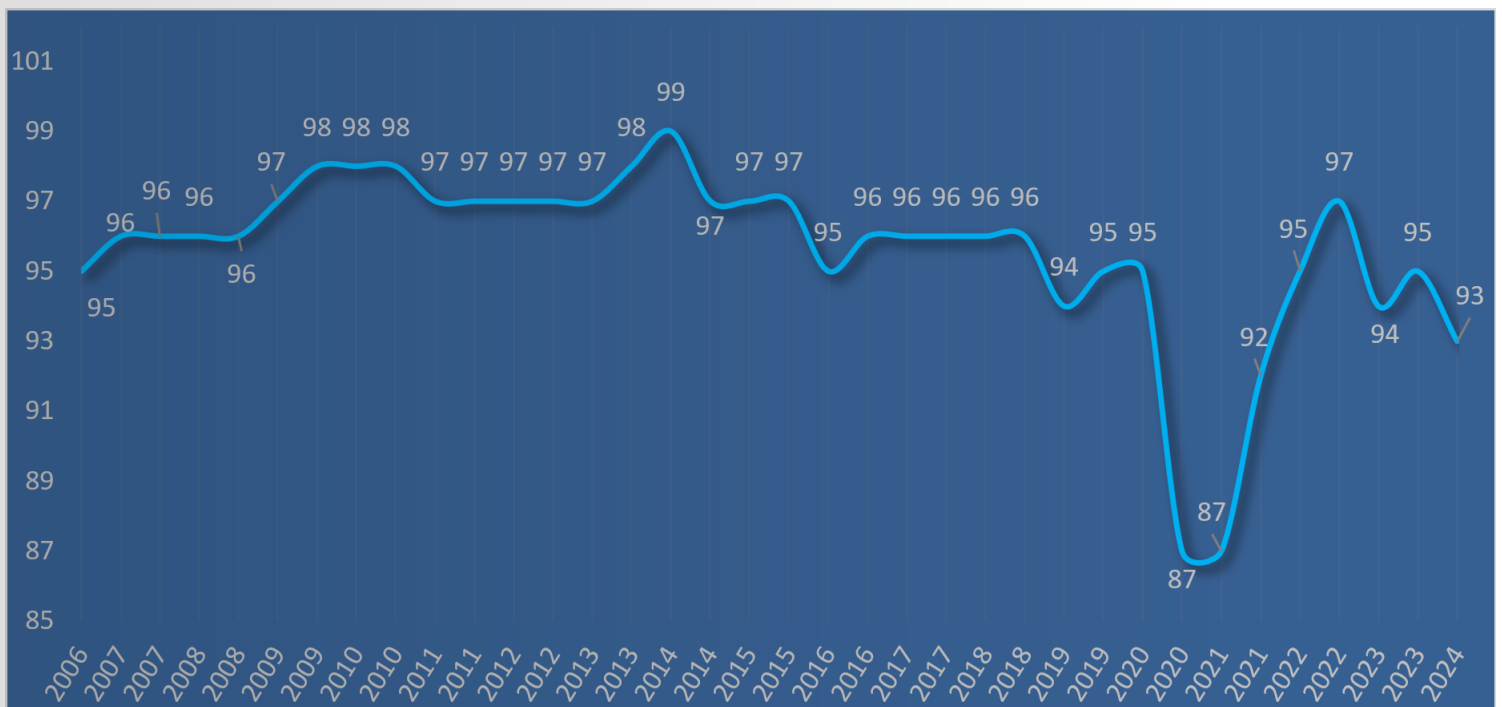


Descendió

El 52% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

# LA COMODIDAD

La comodidad de las oficinas es una variable que a partir de la implementación del sistema de turnos se ha vuelto un tanto inestable. Se encuentra en un muy buen nivel con 93% de calificaciones positivas.



**Total (9+10) - 73%**

El 73% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a la comodidad

**Total (7+8) - 20%**

El 20% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a la comodidad

**Media: 9,03**

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,03 puntos sobre un total de 10

**Desvío: 1,6**

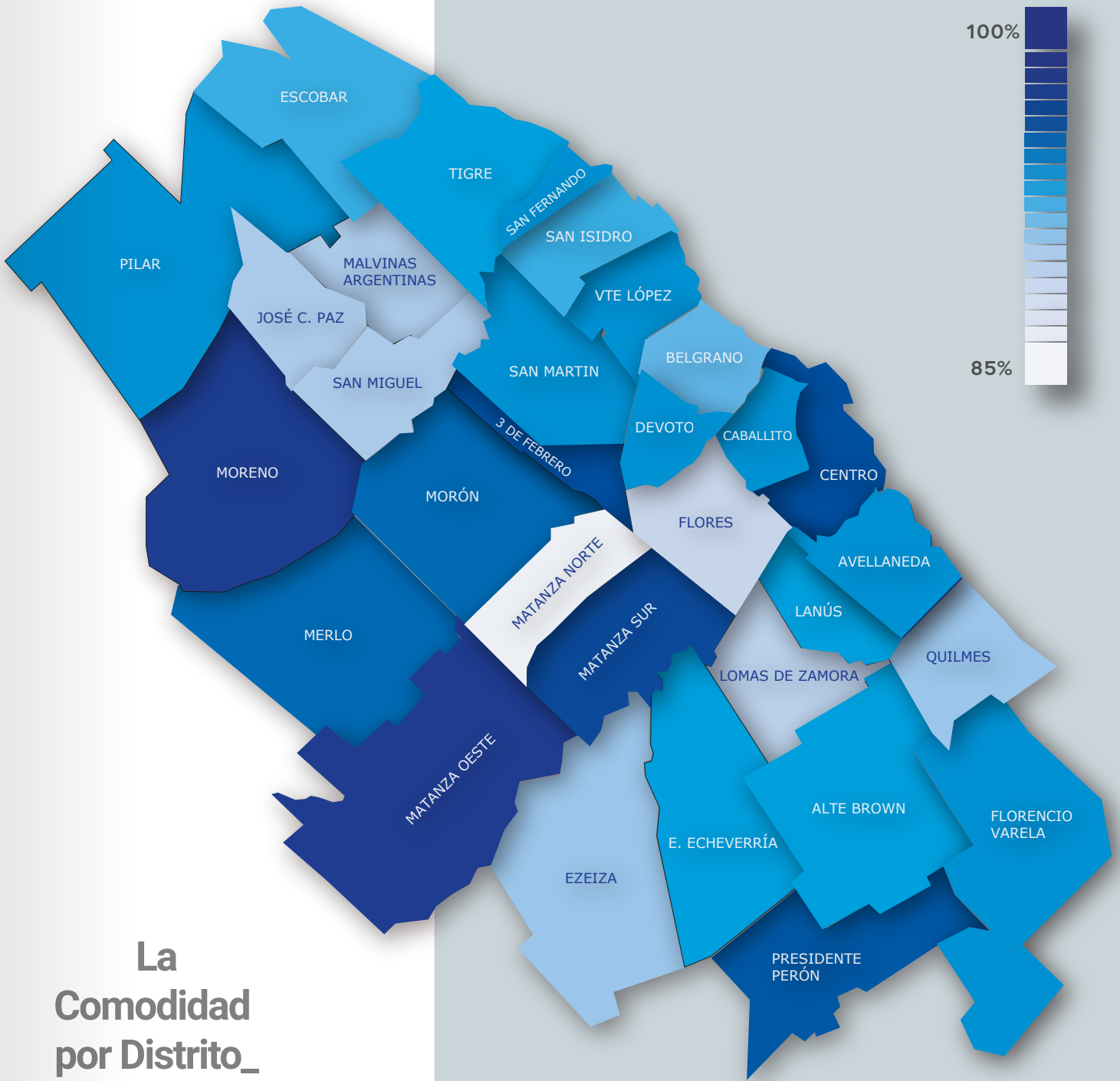
El desvío estandar de la media es 1,6

# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

100%

85%

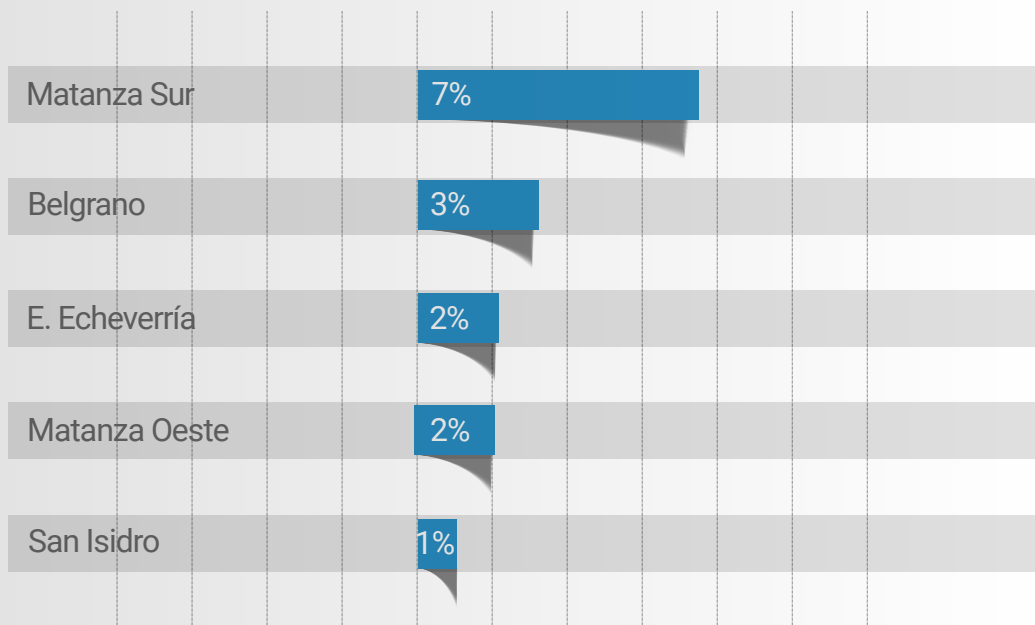


## La Comodidad por Distrito\_

Centro	97	San Fernando	94	Matanza N	85	Avellaneda	94	Alte Brown	93
Devoto	94	Tigre	93	Matanza S	98	Lanús	93	E. Echeverría	93
Belgrano	91	San Isidro	92	Matanza O	100	Quilmes	90	Lomas de Zamora	88
Caballito	94	Vte López	94	3 de Febrero	97	Fcio Varela	94	Ezeiza	90
Flores	87	San Martín	94	Morón	95			Pres. Perón	96
		Escobar	92	Moreno	99				
		San Miguel	89	Merlo	95				
		Pilar	94						

# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

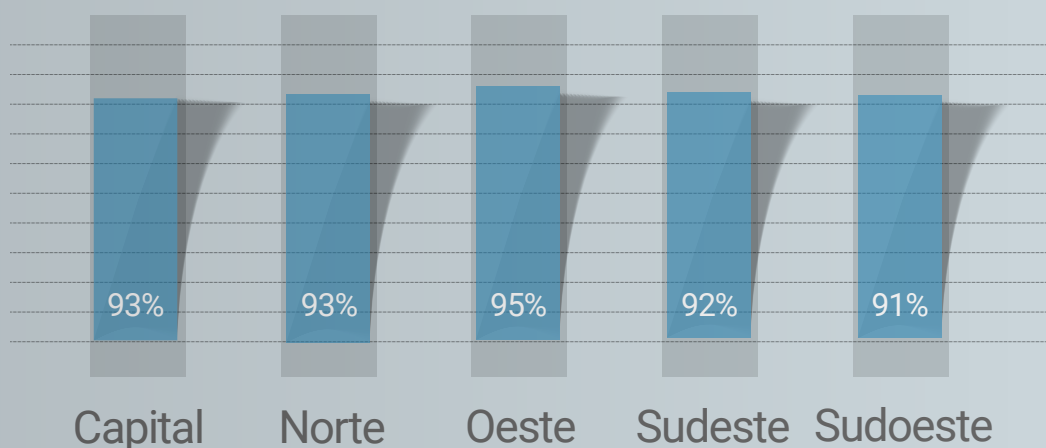
7 de los 29 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



## Comodidad de las oficinas

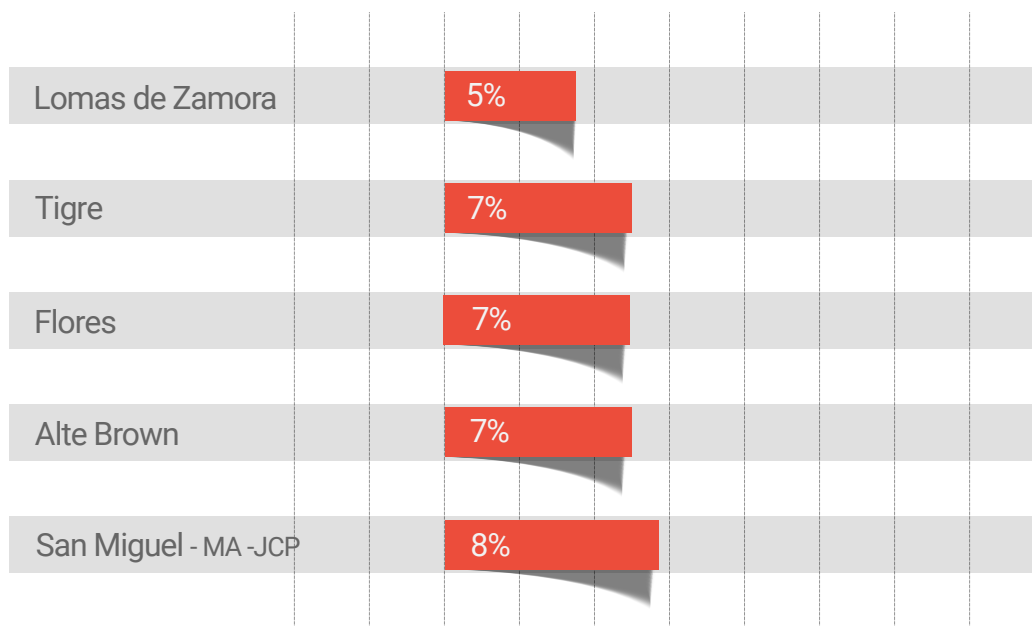
### Comodidad de las oficinas en apertura de Regiones

Esta variable es homogénea y se encuentra en un muy buen nivel. La mejor evaluada en este semestre es Oeste con el 95% de calificaciones positivas.

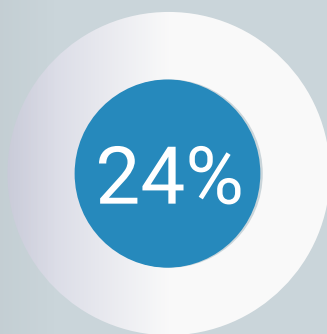


# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

16 de los 29 distritos han disminuído su performance respecto del semestre anterior.

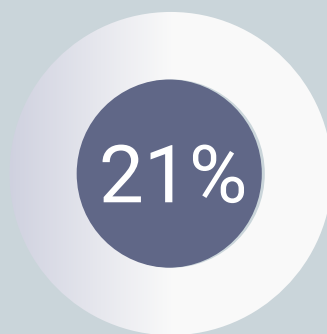


Comodidad de las oficinas



Mejóro

El 24% de los distritos ha mejorado sus calificaciones en el último semestre.



Mantuvo

El 21% de los distritos ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.

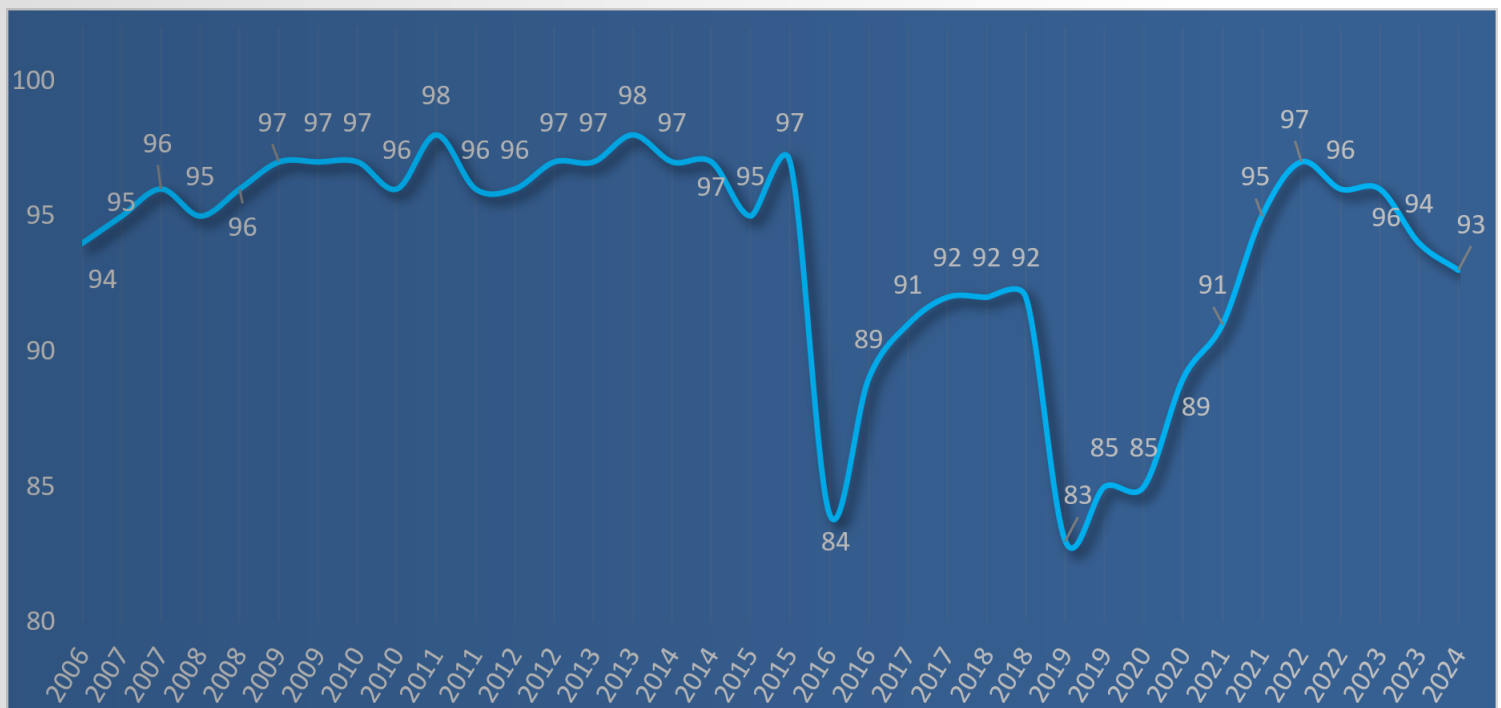


Descendió

El 55% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

# TIEMPO DE ESPERA

El nivel de satisfacción de los usuarios con los tiempos de espera en las oficinas de AySA recibe un 93% de calificaciones positivas permaneciendo, aún, en un muy buen valor a pesar de registrar otro leve descenso.



**Total (9+10) - 75%**

El 75% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos al tiempo de espera

**Total (7+8) - 18%**

El 18% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos al tiempo de espera

**Media: 9,01**

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,01 puntos sobre un total de 10

**Desvío: 1,7**

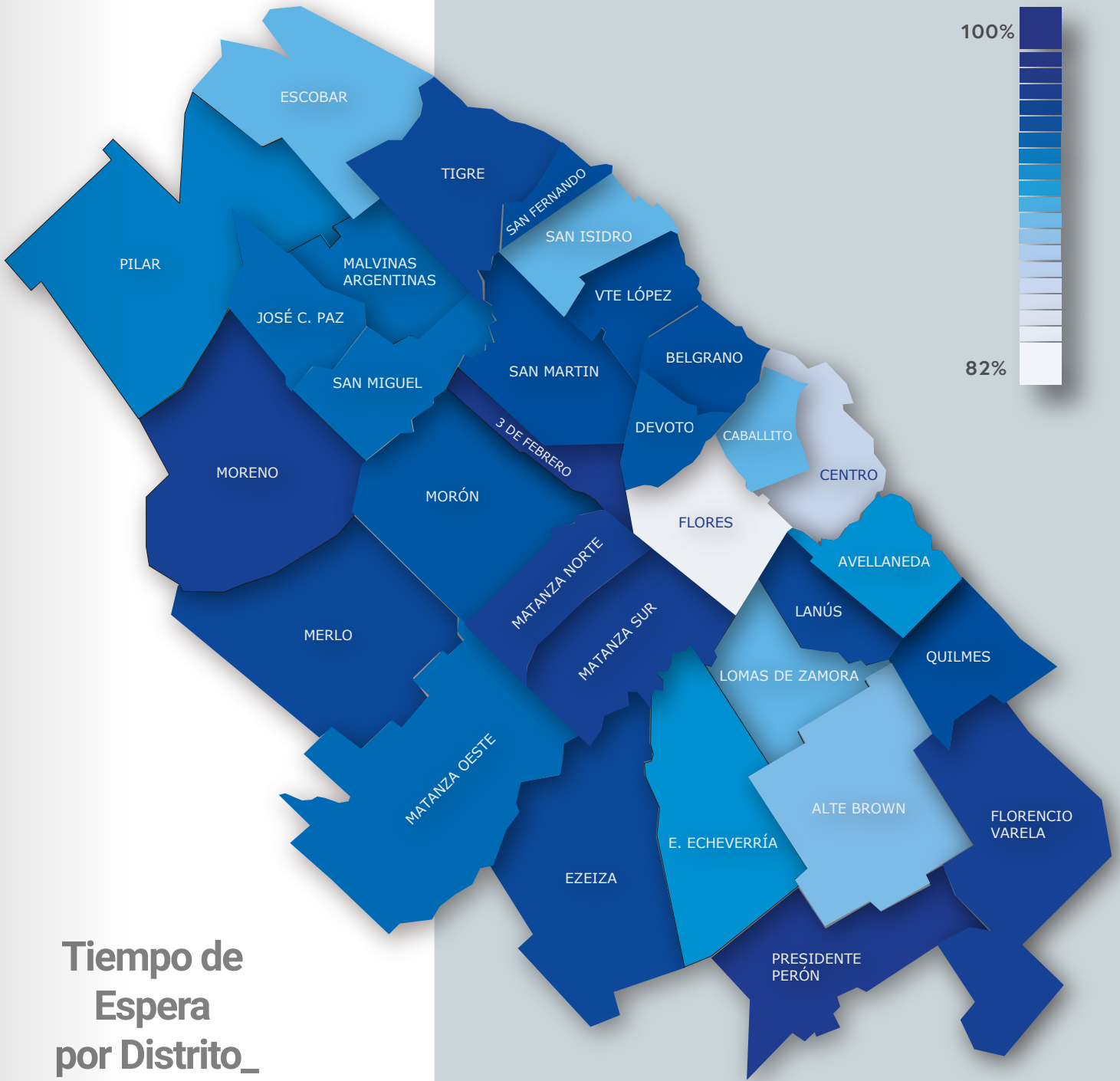
El desvío estandar de la media es 1,7

# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

100%

82%

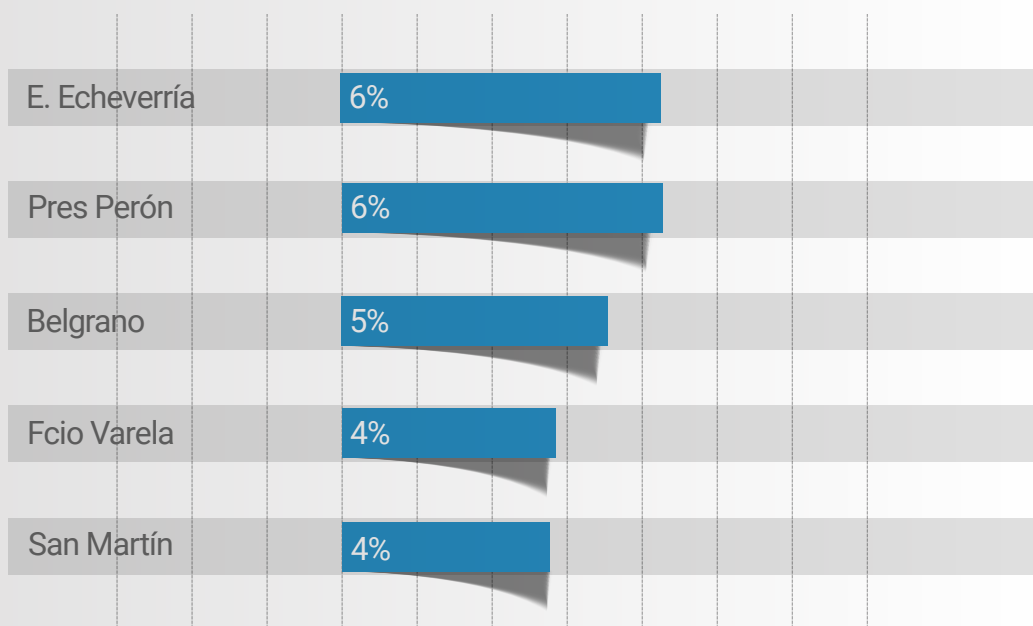


## Tiempo de Espera por Distrito\_

Centro	85	San Fernando	96	Matanza N	98	Avellaneda	92	Alte Brown	89
Devoto	95	Tigre	97	Matanza S	98	Lanús	97	E. Echeverría	92
Belgrano	96	San Isidro	90	Matanza O	94	Quilmes	96	Lomas de Zamora	90
Caballito	90	Vte López	96	3 de Febrero	99	Fcio Varela	98	Ezeiza	97
Flores	82	San Martín	96	Morón	95			Pres. Perón	100
		Escobar	90	Moreno	98				
		San Miguel	94	Merlo	97				
		Pilar	93						

# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

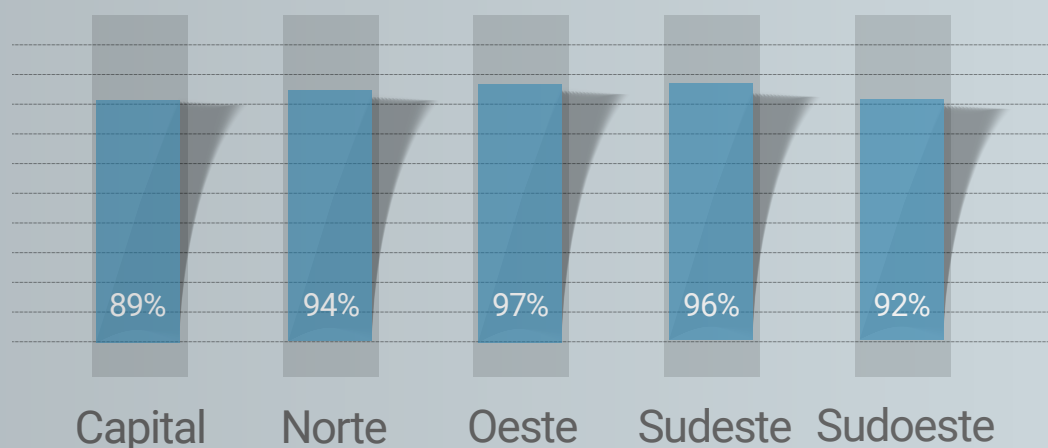
12 de los 29 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Tiempo de espera

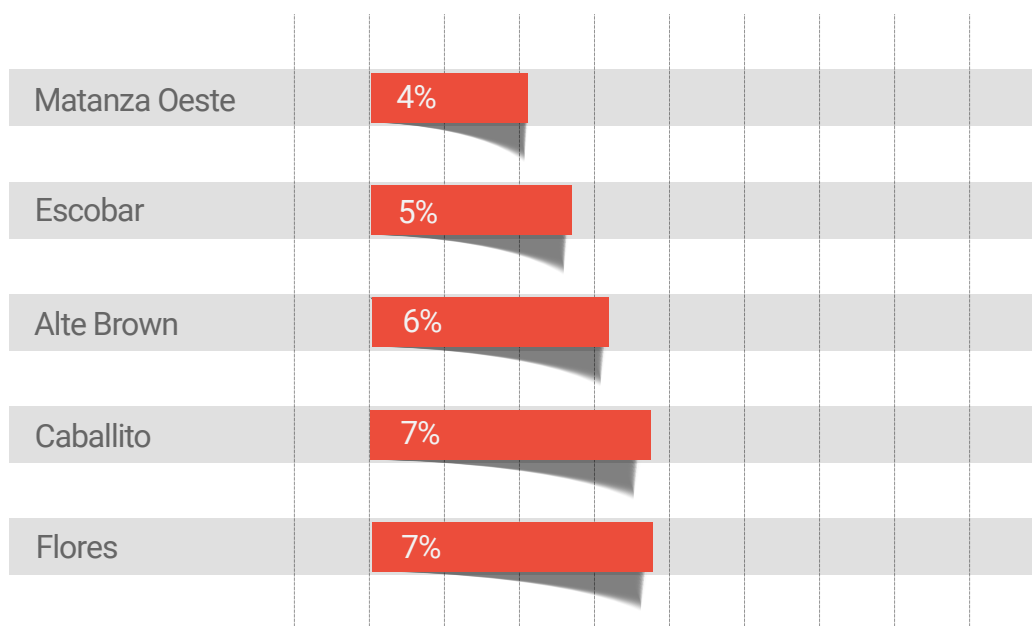
## Tiempo de espera en apertura de Regiones

Esta variable muestra que existen diferencias en función de la región evaluada. Oeste posee la mejor performance y recibe un 97% de calificaciones positivas

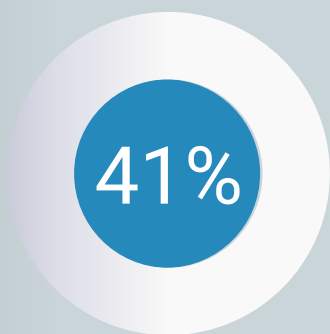


# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

14 de los 29 distritos han disminuído su performance respecto del semestre anterior.



Tiempo de espera



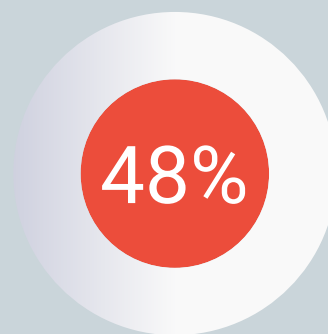
Mejóro

El 41% de los distritos ha mejorado sus calificaciones en el último semestre.



Mantuvo

El 10% de los distritos ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.

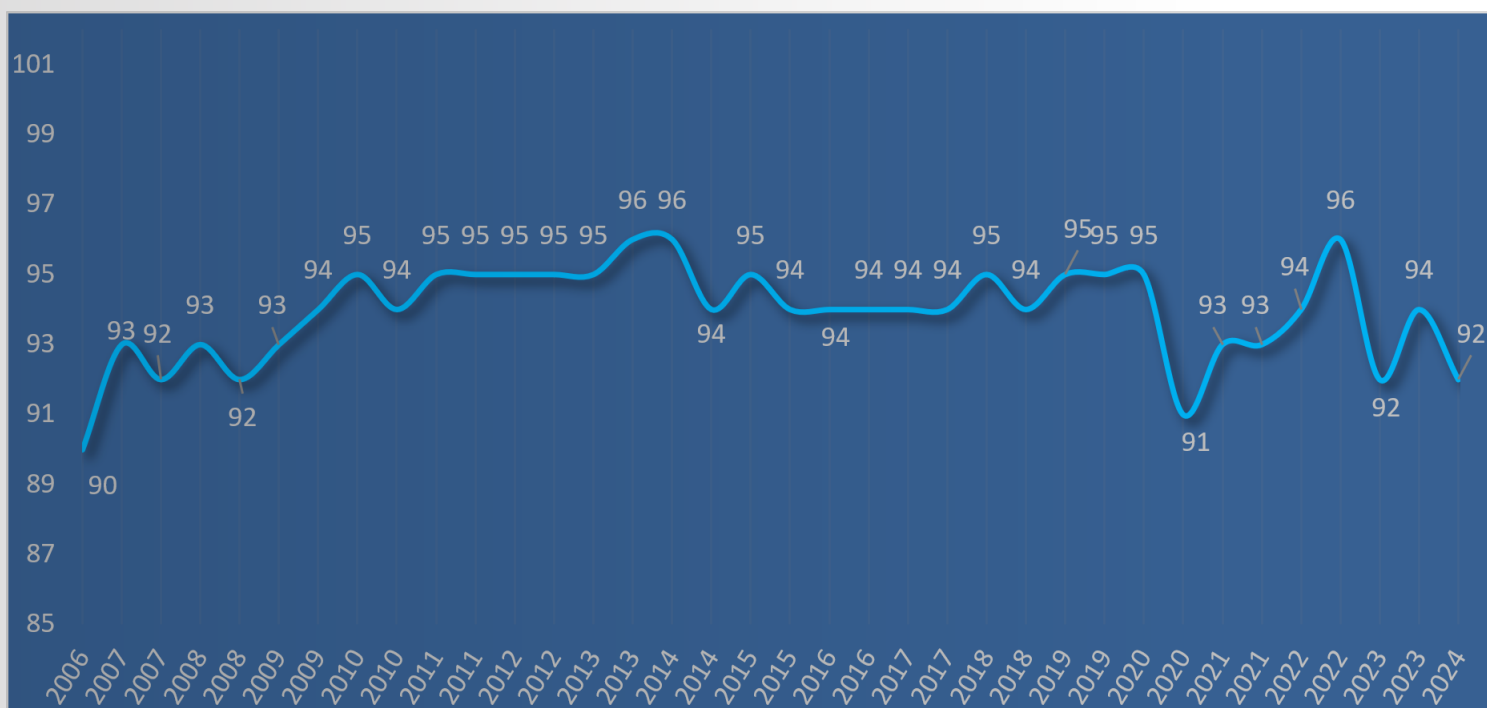


Descendió

El 48% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

# BRINDAN INFORMACIÓN

Brindan información correcta recibe un 92% de calificaciones positivas. Esta variable se ha vuelto algo inestable luego de la implementación del sistema de turnos pero aún mantiene su muy buen nivel.



**Total (9+10) - 78%**

El 78% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

**Total (7+8) - 14%**

El 14% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

**Media: 9,11**

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,11 puntos sobre un total de 10

**Desvío: 1,7**

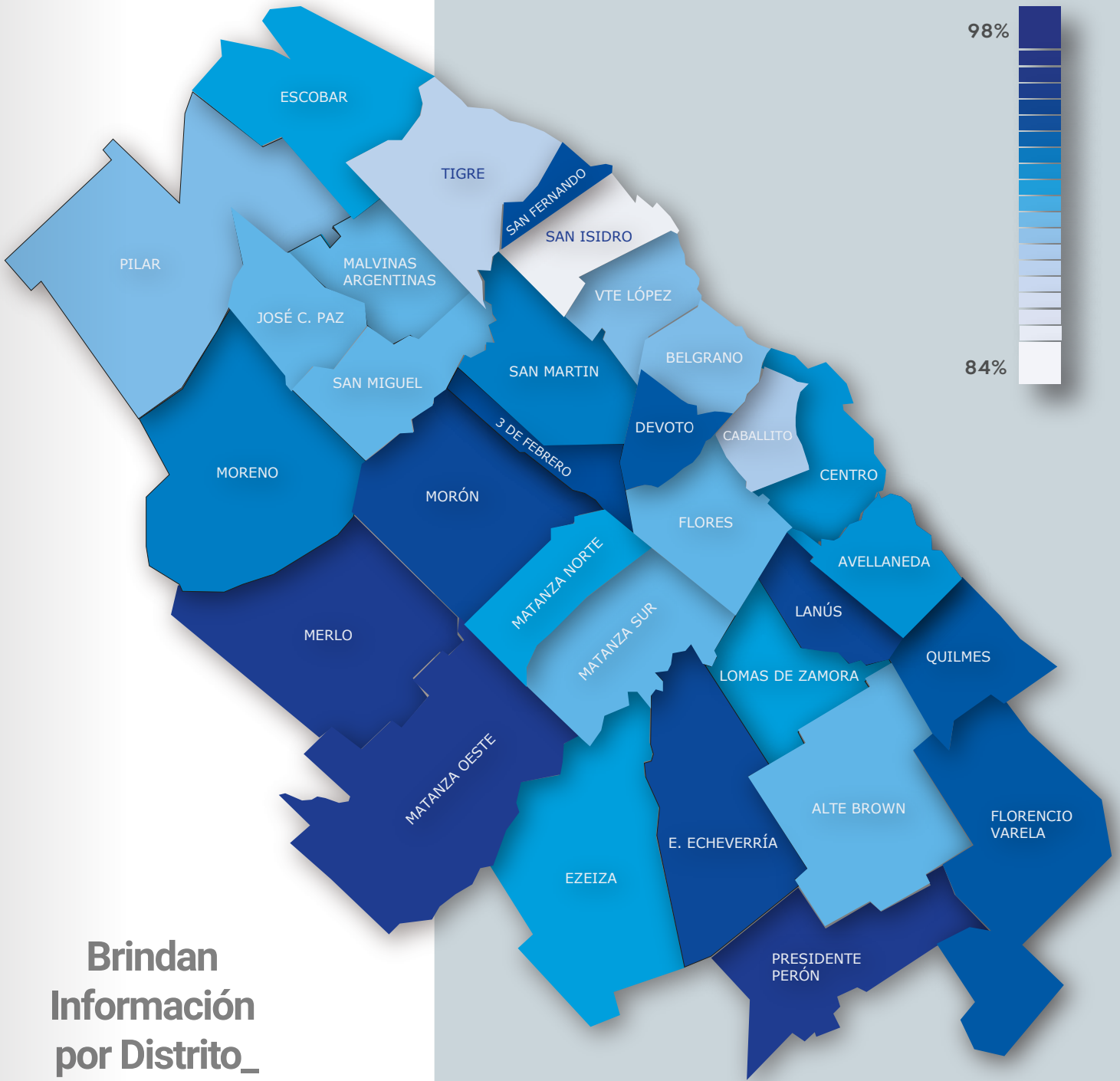
El desvío estandar de la media es 1,7

# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

98%

84%

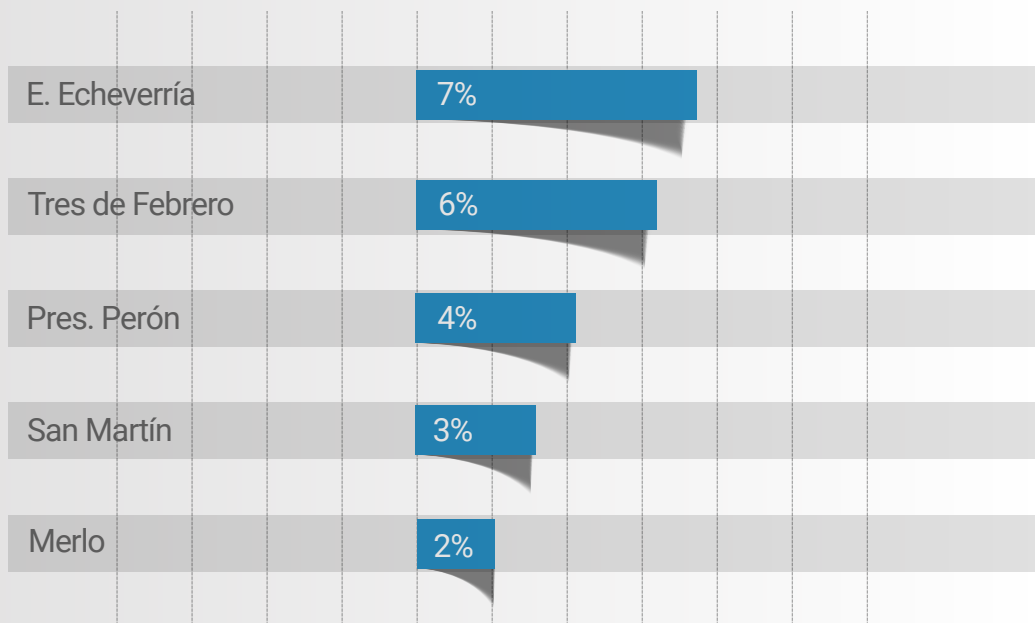


## Brindan Información por Distrito\_

Centro	92	San Fernando	95	Matanza N	91	Avellaneda	92	Alte Brown	90
Devoto	94	Tigre	87	Matanza S	90	Lanús	96	E. Echeverría	96
Belgrano	89	San Isidro	84	Matanza O	98	Quilmes	94	Lomas de Zamora	91
Caballito	88	Vte López	89	3 de Febrero	95	Fcio Varela	94	Ezeiza	91
Flores	90	San Martín	93	Morón	96			Pres. Perón	98
		Escobar	91	Moreno	93				
		San Miguel	90	Merlo	97				
		Pilar	89						

# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

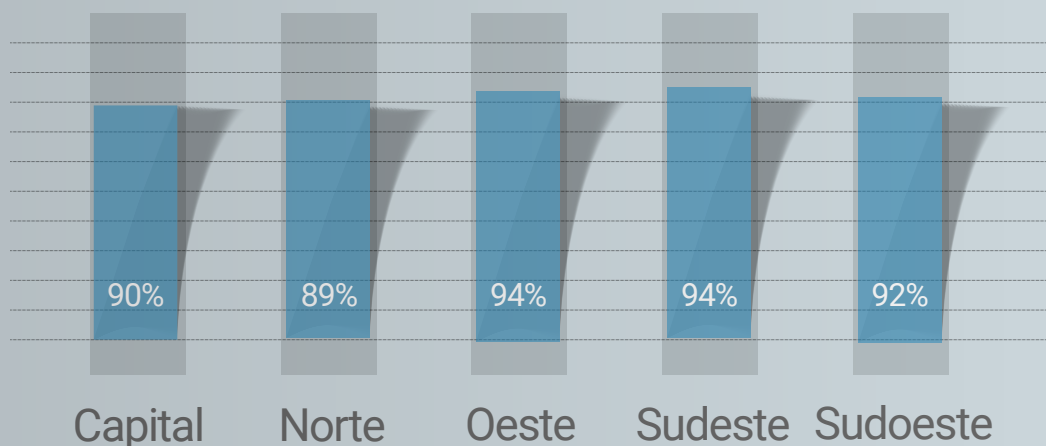
10 de los 29 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Brindan información correcta

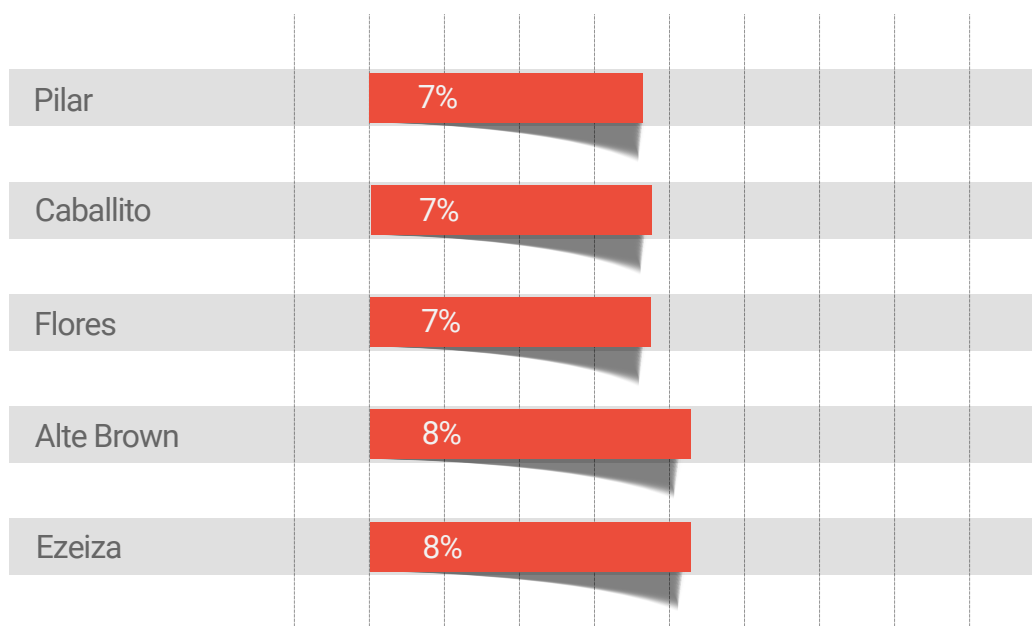
## Brindan información correcta en apertura de Regiones

Esta variable muestra que existen leves diferencias en función de la región evaluada. Oeste y Sudeste poseen la mejor performance y reciben un 94% de calificaciones positivas

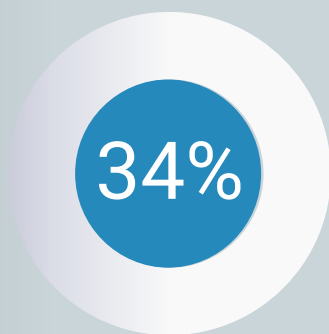


# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

17 de los 29 distritos han disminuído su performance respecto del semestre anterior.



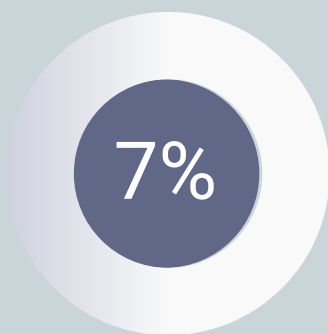
Brindan información correcta



34%

Mejóro

El 34% de los distritos ha mejorado sus calificaciones en el último semestre.



7%

Mantuvo

El 7% de los distritos ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.



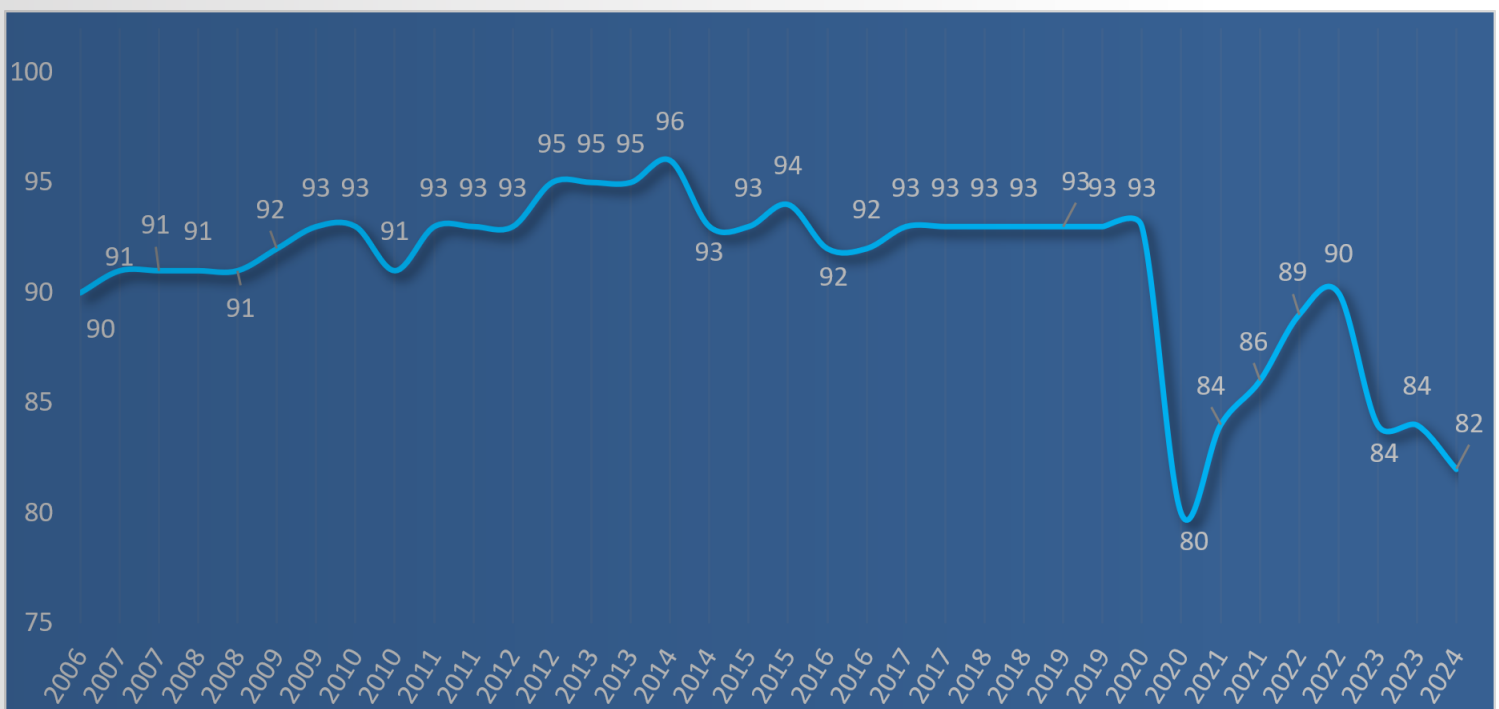
59%

Descendió

El 59% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

# SENCILLO DE REALIZAR

Esta variable, “es sencillo realizar un trámite”, muestra grandes alteraciones a lo largo de los últimos años. Se produjo una significativa caída con la llegada de la pandemia, luego muestra una recuperación hasta el año 2022 y posteriormente regresa a los niveles del comienzo de la pandemia.



**Total (9+10) - 62%**

El 62% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

**Total (7+8) - 20%**

El 20% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a la amabilidad

**Media: 8,34**

El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,34 puntos sobre un total de 10

**Desvío: 2,4**

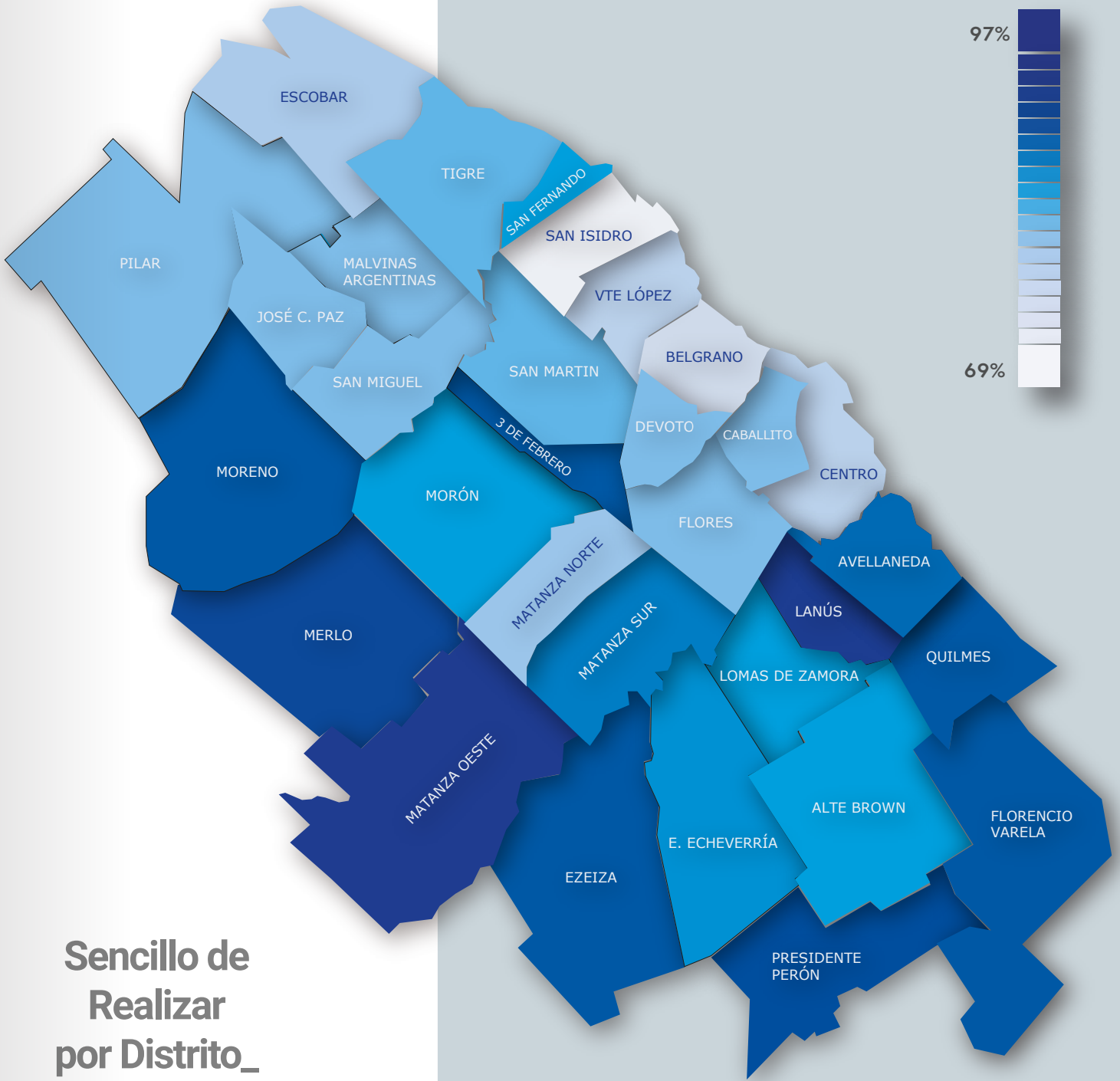
El desvío estandar de la media es 2,4

# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

97%

69%

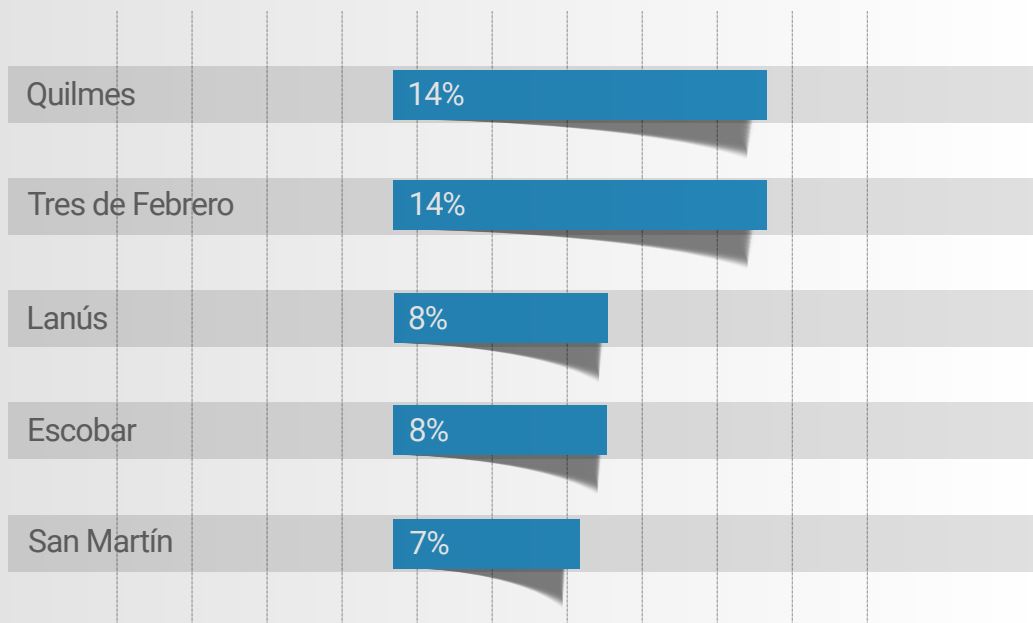


## Sencillo de Realizar por Distrito\_

Centro	75	San Fernando	84	Matanza N	78	Avellaneda	88	Alte Brown	83
Devoto	79	Tigre	81	Matanza S	87	Lanús	96	E. Echeverría	85
Belgrano	72	San Isidro	69	Matanza O	97	Quilmes	89	Lomas de Zamora	83
Caballito	80	Vte López	75	3 de Febrero	90	Fcio Varela	89	Ezeiza	90
Flores	79	San Martín	81	Morón	84			Pres. Perón	91
		Escobar	77	Moreno	90				
		San Miguel	80	Merlo	93				
		Pilar	79						

# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

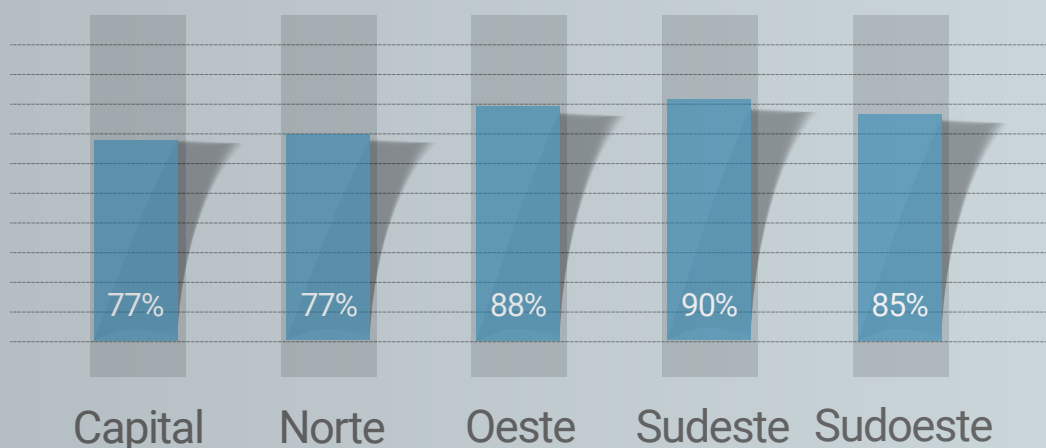
10 de los 29 distritos han logrado mejorar la calificación obtenida en el semestre anterior.



Es sencillo realizar un trámite

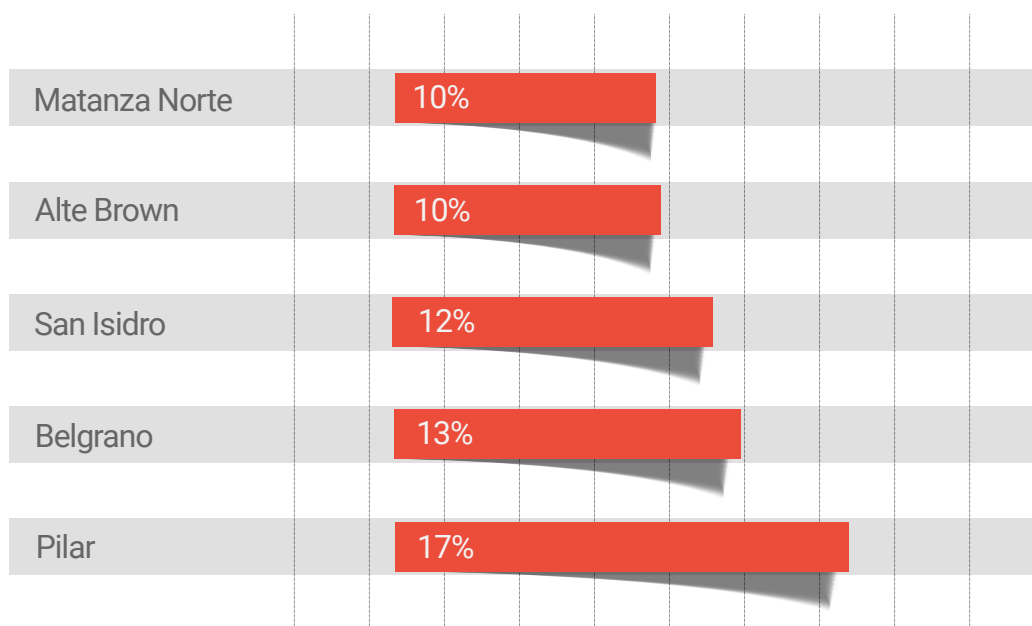
## Es sencillo realizar un trámite en apertura de Regiones

Esta variable muestra que existen diferencias significativas en función de la región evaluada. Sudoeste posee la mejor performance y recibe un 90% de calificaciones positivas.

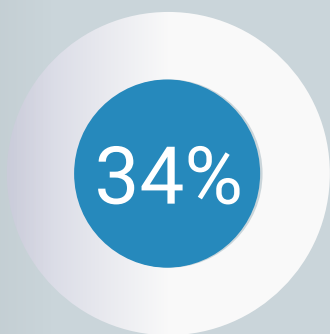


# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

16 de los 29 distritos muestran un descenso en las calificaciones obtenidas en el semestre anterior.



Es sencillo realizar un trámite



Mejóro

El 34% de los distritos ha mejorado sus calificaciones en el último semestre.



Mantuvo

El 10% de los distritos ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.

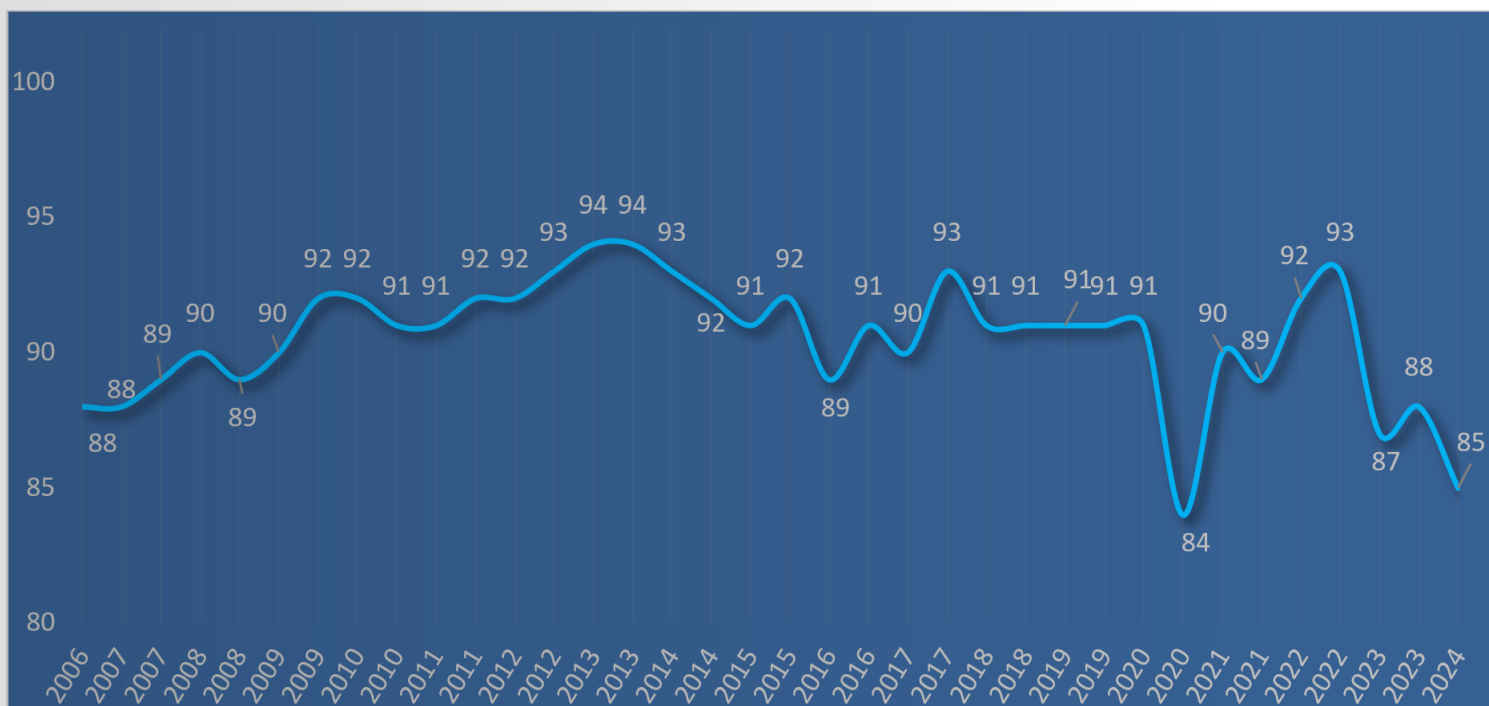


Descendió

El 55% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

# RESUELVEN CON RAPIDEZ

La rapidez en la resolución registra un leve descenso y se ubica en uno de los valores más bajos que se han registrado para esta variable. Se ubica solo un punto porcentual por encima del valor registrado al comienzo de la pandemia.



**Total (9+10) - 69%**

El 69% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

**Media: 8,63**

El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,63 puntos sobre un total de 10

**Total (7+8) - 16%**

El 16% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

**Desvío: 2,3**

El desvío estandar de la media es 2,3

# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

98%

72%

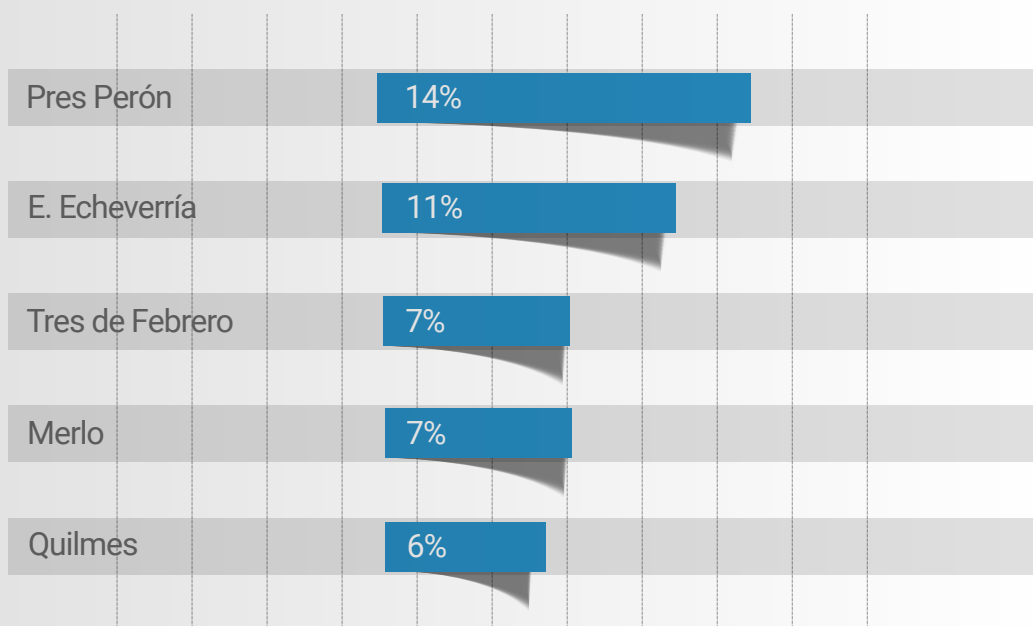


## Resuelven con Rapidez por Distrito\_

Centro	77	San Fernando	87	Matanza N	85	Avellaneda	92	Alte Brown	88
Devoto	84	Tigre	89	Matanza S	86	Lanús	87	E. Echeverría	91
Belgrano	77	San Isidro	72	Matanza O	91	Quilmes	93	Lomas de Zamora	83
Caballito	83	Vte López	85	3 de Febrero	88	Fcio Varela	88	Ezeiza	86
Flores	88	San Martín	83	Morón	89			Pres. Perón	98
		Escobar	81	Moreno	85				
		San Miguel	80	Merlo	95				
		Pilar	85						

# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

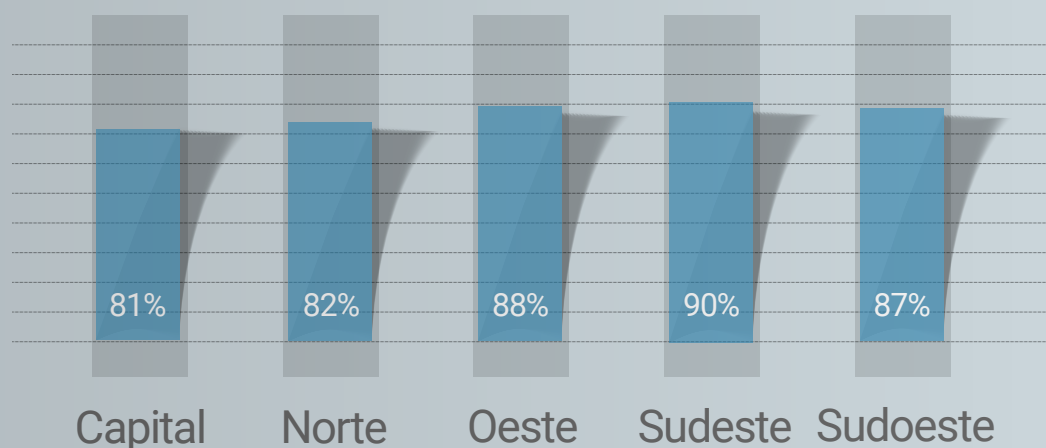
11 de los 29 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Resuelven con rapidez

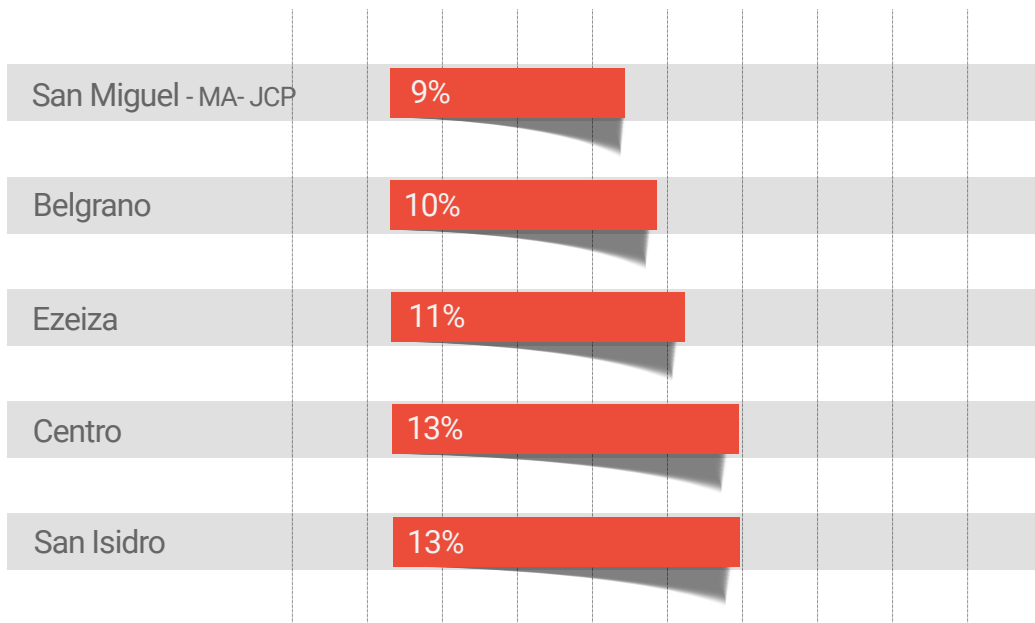
## Resuelven con rapidez en apertura de Regiones

Esta variable muestra que existen diferencias en función de la región evaluada. Sudeste posee la mejor performance y recibe un 90% de calificaciones positivas.



# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

18 de los 29 distritos han disminuído su performance respecto del semestre anterior.



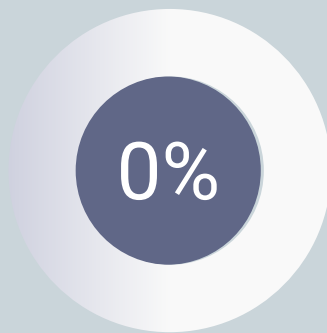
Resuelven con rapidez



38%

Mejóro

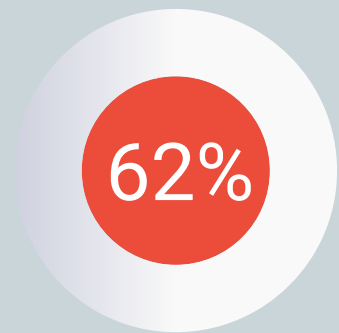
El 38% de los distritos ha mejorado sus calificaciones en el último semestre.



0%

Mantuvo

Ningún distrito ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.



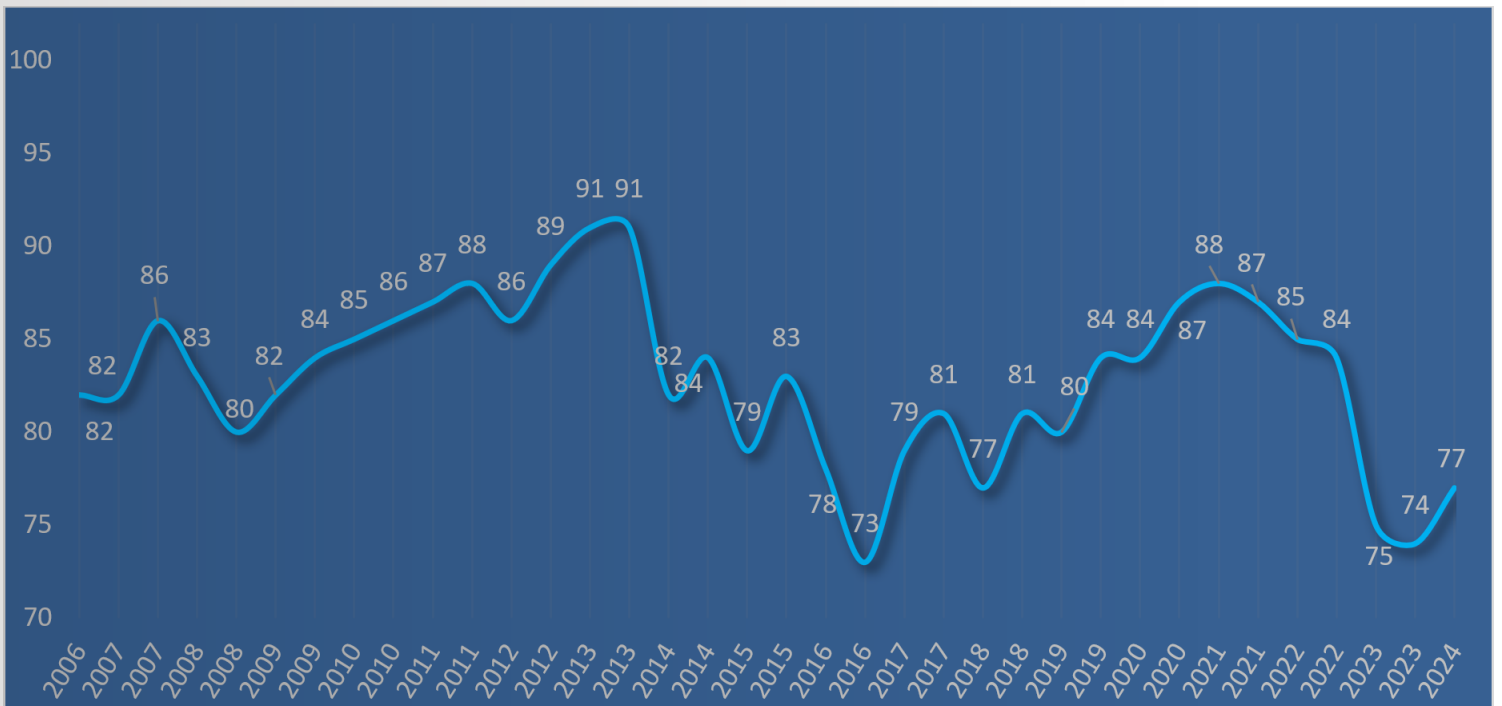
62%

Descendió

El 62% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

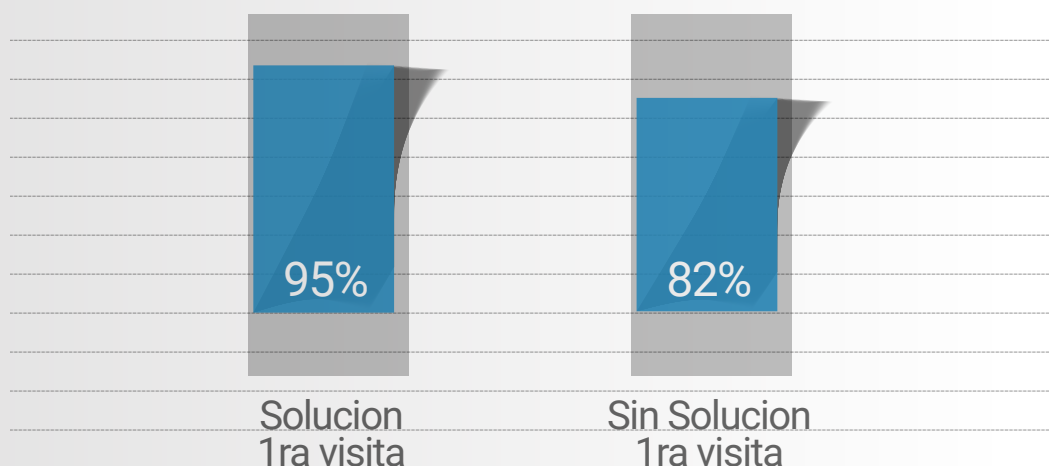
# SOLUCIÓN EN PRIMERA VISITA **VISITA**

La solución en la primera visita registra una leve mejora en este semestre luego de una significativa caída registrada a comienzos de 2023. Esta es una de las variables que mayor tracción posee sobre los niveles de satisfacción.



## Satisfacción con AySA en la reiteración del problema

Cuando el problema se repite la satisfacción de los usuarios con el servicio que brinda AySA desciende a 64% y cuando el problema no se repite asciende al 86%

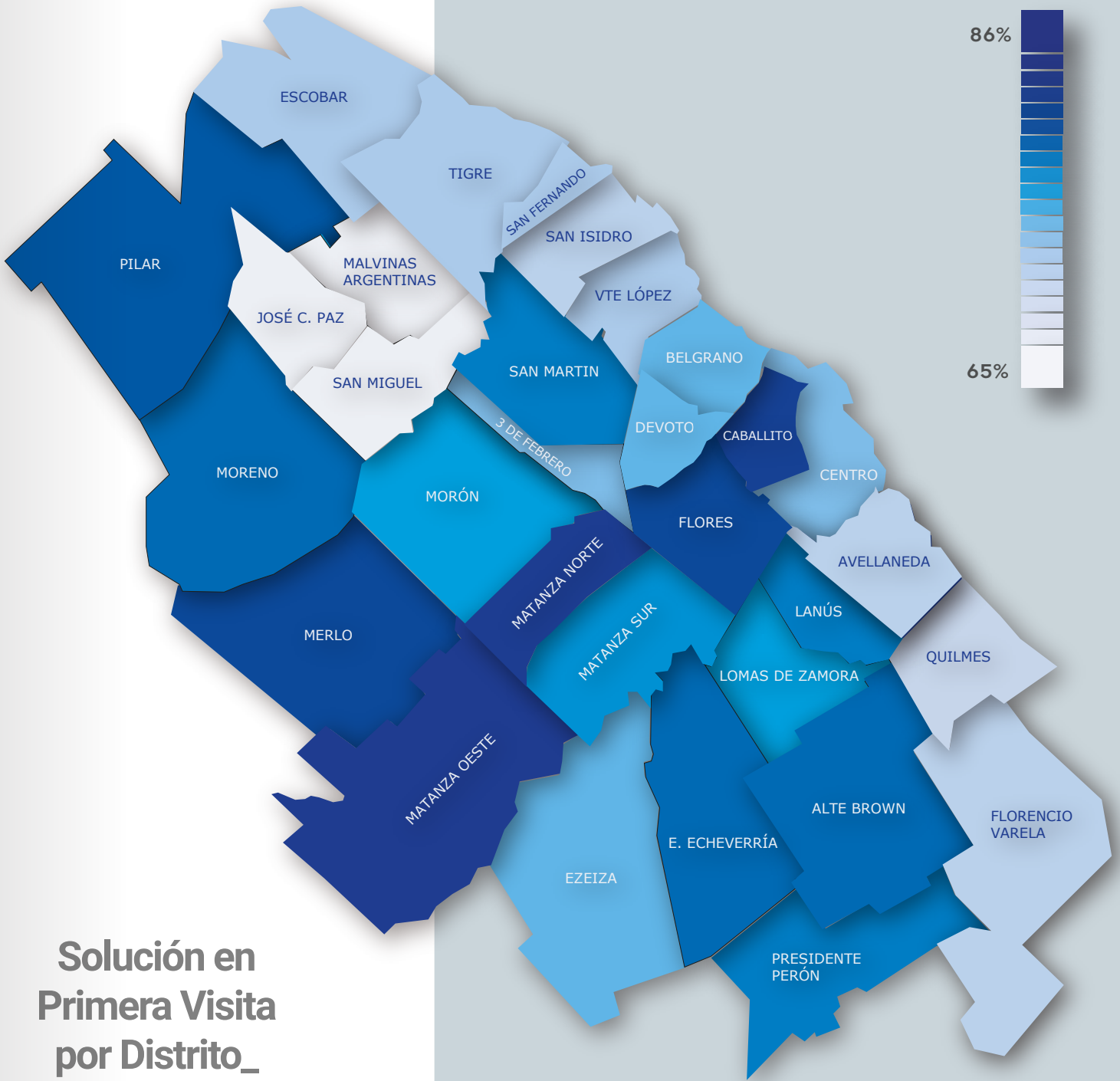


# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

86%

65%

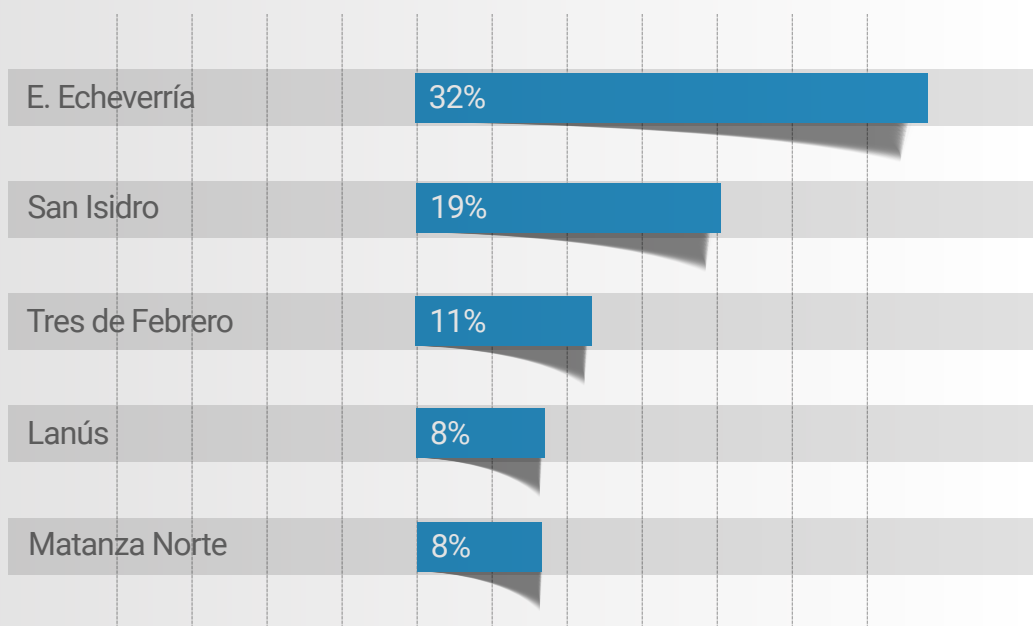


## Solución en Primera Visita por Distrito\_

Centro	73	San Fernando	70	Matanza N	85	Avellaneda	69	Alte Brown	79
Devoto	74	Tigre	71	Matanza S	77	Lanús	78	E. Echeverría	79
Belgrano	74	San Isidro	69	Matanza O	86	Quilmes	68	Lomas de Zamora	76
Caballito	84	Vte López	71	3 de Febrero	73	Fcio Varela	69	Ezeiza	74
Flores	83	San Martín	78	Morón	76			Pres. Perón	78
		Escobar	70	Moreno	79				
		San Miguel	65	Merlo	83				
		Pilar	81						

# MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

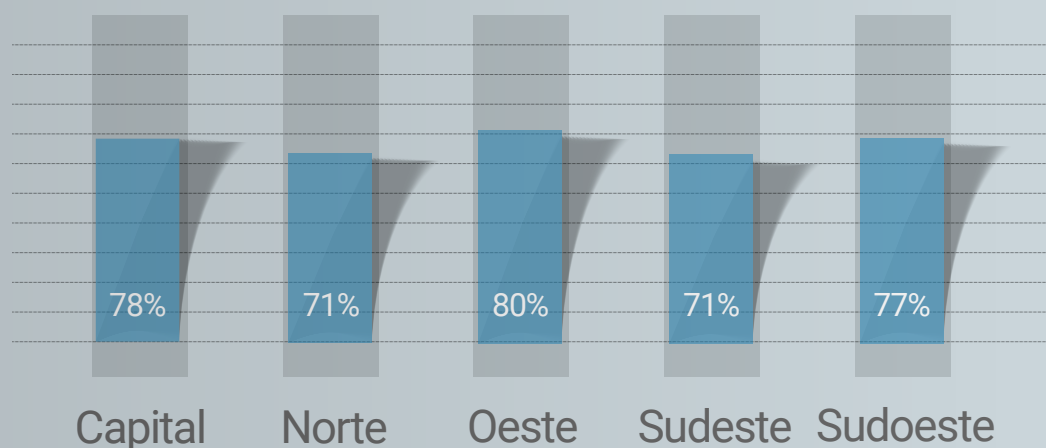
15 de los 29 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



## Solución en la primera visita

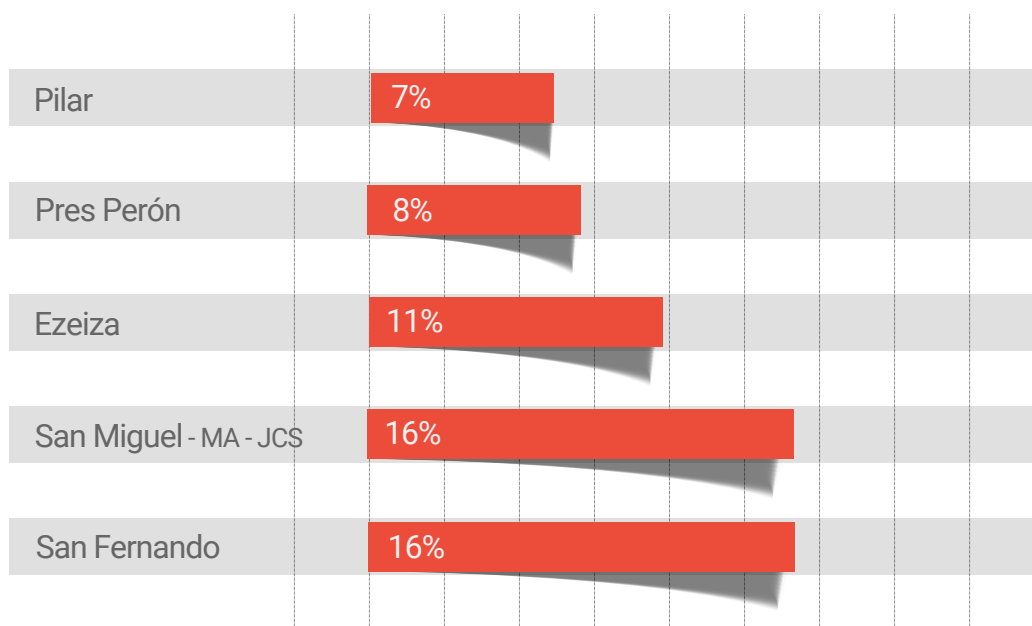
### Solución en la primera visita en apertura de Regiones

Esta variable muestra que existen diferencias en función de la región evaluada. Oeste posee la mejor performance con el 80% de solución en la primera visita.



# DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

10 de los 29 distritos han disminuído su performance respecto del semestre anterior.

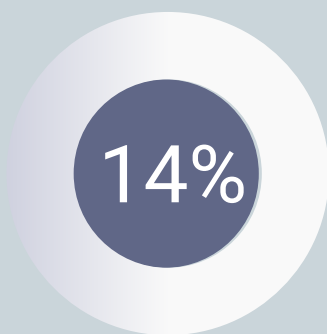


Solución en la primera visita



Mejóro

El 52% de los distritos ha mejorado su performance en el último semestre.



Mantuvo

El 14% de los distritos ha mantenido sus performance en el último semestre.

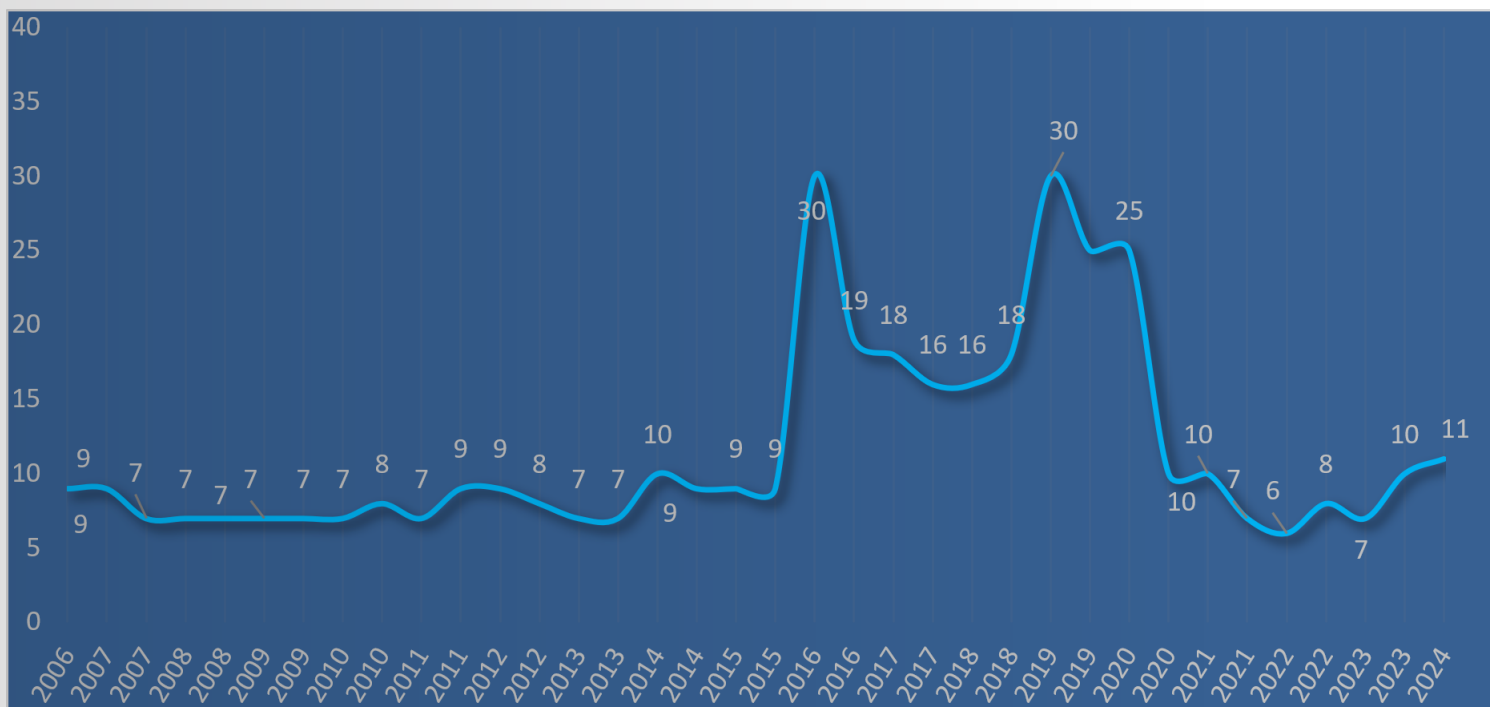


Descendió

El 34% de los distritos ha bajado su performance en el último semestre.

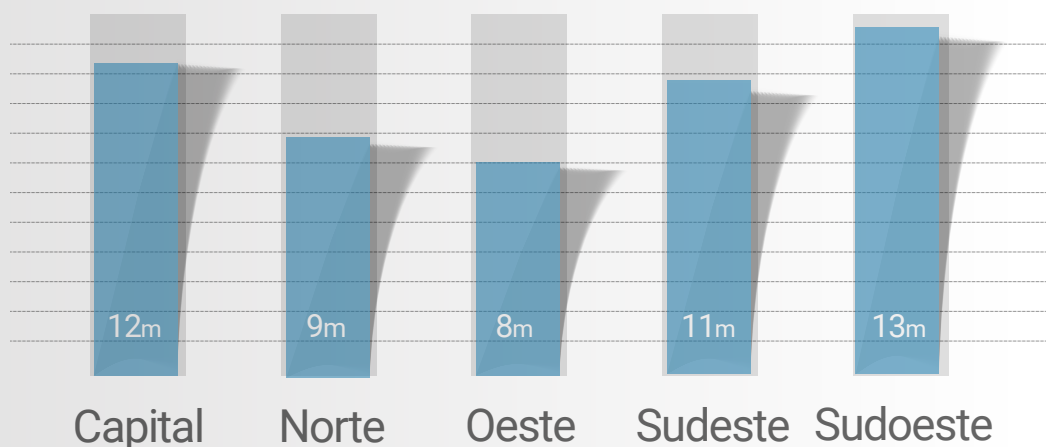
# TIEMPO DE ESPERA **REAL**

El tiempo que esperó el usuario a ser atendido se encuentra cuatro minutos por encima de los valores más frecuentes para esta variable. A pesar de esto, continúa levemente por debajo del tiempo que los usuarios consideran ideal.



## Tiempo de espera en apertura de Regiones

Esta variable muestra que existen diferencias significativas en función de la región evaluada. Oeste posee la mejor performance con un tiempo de espera de ocho minutos.

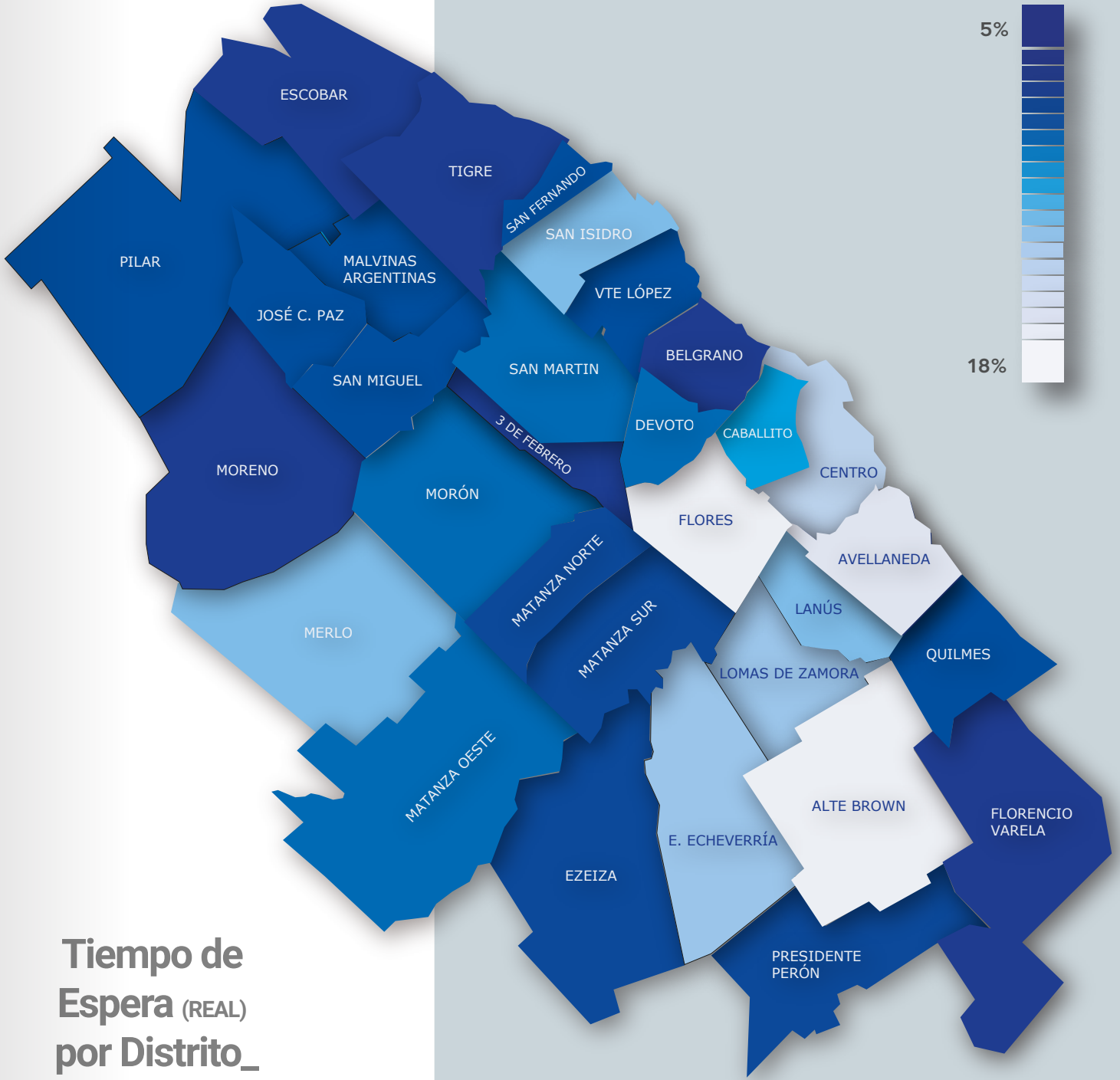


# ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

5%

18%



## Tiempo de Espera (REAL) por Distrito\_

Centro	15	San Fernando	8	Matanza N	7	Avellaneda	17	Alte Brown	18
Devoto	9	Tigre	6	Matanza S	7	Lanús	10	E. Echeverría	14
Belgrano	5	San Isidro	13	Matanza O	9	Quilmes	11	Lomas de Zamora	14
Caballito	11	Vte López	8	3 de Febrero	6	Fcio Varela	7	Ezeiza	7
Flores	18	San Martín	9	Morón	9			Pres. Perón	7
		Escobar	6	Moreno	6				
		San Miguel	8	Merlo	13				
		Pilar	8						

# RESUMEN DE DATOS

## ESTUDIO CONTACTOS

### RESUMEN DE DATOS

El nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio en general que brinda AySA registra un descenso de cuatro puntos porcentuales en este semestre. Al poner esta información en el actual contexto, podemos observar que el impacto ha sido mucho más leve de lo que se podría esperar y que el índice de satisfacción de los usuarios se encuentra en un buen punto de partida. Todas las acciones de mejoras, tanto de imagen como de servicio, cuentan con un 83% de usuarios satisfechos que representan un base sólida sobre la cual construir de cara al futuro.

El nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio técnico de AySA es excelente y se ubica un punto por encima del valor registrado en el semestre anterior. El 57% de los distritos han mejorado su performance en esta medición.

La reiteración del problema se ha incrementado muy levemente, especialmente en el servicio de agua. Cabe destacar que la reiteración en el servicio de agua es prácticamente la mitad de la registrada en cloacas.

La comunicación del trabajo realizado (constancia) recuperó 5 puntos porcentuales pero no logra mejorar los niveles registrados en los últimos años.

### RESUMEN DE DATOS

La amabilidad, la predisposición, el aspecto, la facilidad para identificarlos y la prolijidad con la que realizan la tarea son varios de los atributos mejor calificados del servicio técnico y se encuentran en un muy buen nivel. Sin embargo, hay algunos atributos que han bajado su performance en los últimos dos años y no muestran signos de recuperación, como la capacidad del personal para realizar la reparación, las herramientas con las que cuentan y el tiempo de solución.

Los tiempos de intervención no se han modificado significativamente, se observa una leve mejora en la reparación de la vereda respecto del semestre anterior.

El nivel de satisfacción de los usuarios con la atención comercial en las oficinas de AySA retrocede dos puntos porcentuales en este semestre. A pesar de esto, continúa siendo muy buena la prestación de este servicio.

En la mayoría de los atributos del servicio, se pueden observar cambios bruscos de pendiente que son provocados por las modificaciones en la modalidad de la atención que se fueron produciendo a partir de la pandemia.

## ESTUDIO CONTACTOS

### RESUMEN DE DATOS

Los tiempos de espera, a pesar de haberse implementado el sistema de turnos, se han ido incrementando levemente en los últimos semestres. Esto se puede observar también en el atributo referido a los tiempos de espera donde semestre a semestre va disminuyendo su performance.

La solución en la primera visita muestra un cambio de pendiente y ha comenzado a recuperarse de la caída producida hace 12 meses donde pasó del 84% al 75%.

En resumen, la mayoría de los parámetros de los servicios evaluados continúan en un muy buen nivel y, más allá de algunas alteraciones registradas como consecuencia de los fuertes incrementos en la tarifa del servicio y la reestructuración de la empresa, no se encuentran dificultades significativas que requieran una acción inmediata.

