

Satisfacción en CONTACTOS



ÍNDICE

Características del estudio	3
<hr/>	
Satisfacción General	7
<hr/>	
Servicio Técnico	13
<hr/>	
Oficina Comercial	77
<hr/>	
Atención Telefónica	95
<hr/>	
Oficina Virtual	110
<hr/>	
Resumen de datos	118
<hr/>	

CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO

OBJETIVO

El objetivo general del estudio es conocer la opinión de los usuarios de AySA sobre la prestación de los servicios de atención en las áreas técnica, comercial, telefónica y web. Evaluar sus principales características, descubrir los atributos que los representan y determinar los aspectos de mayor incidencia en la satisfacción general.

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

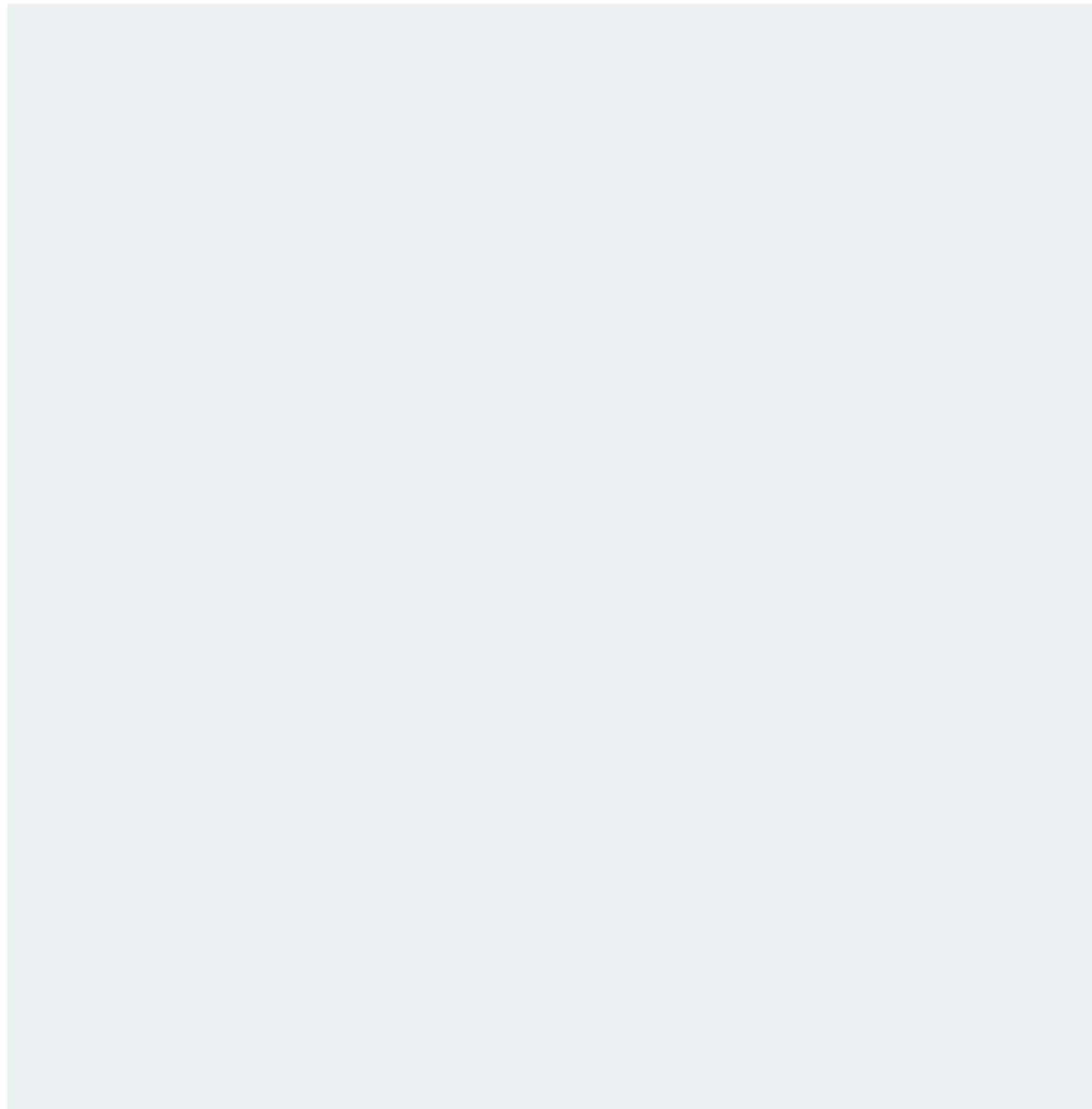
Usuarios que solicitaron el servicio técnico, usuarios que visitaron la oficina de atención al público (Edificio Córdoba), usuarios que se comunicaron con la plataforma telefónica y usuarios que utilizaron la oficina virtual, dentro del período de estudio.

CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO

MUESTRA

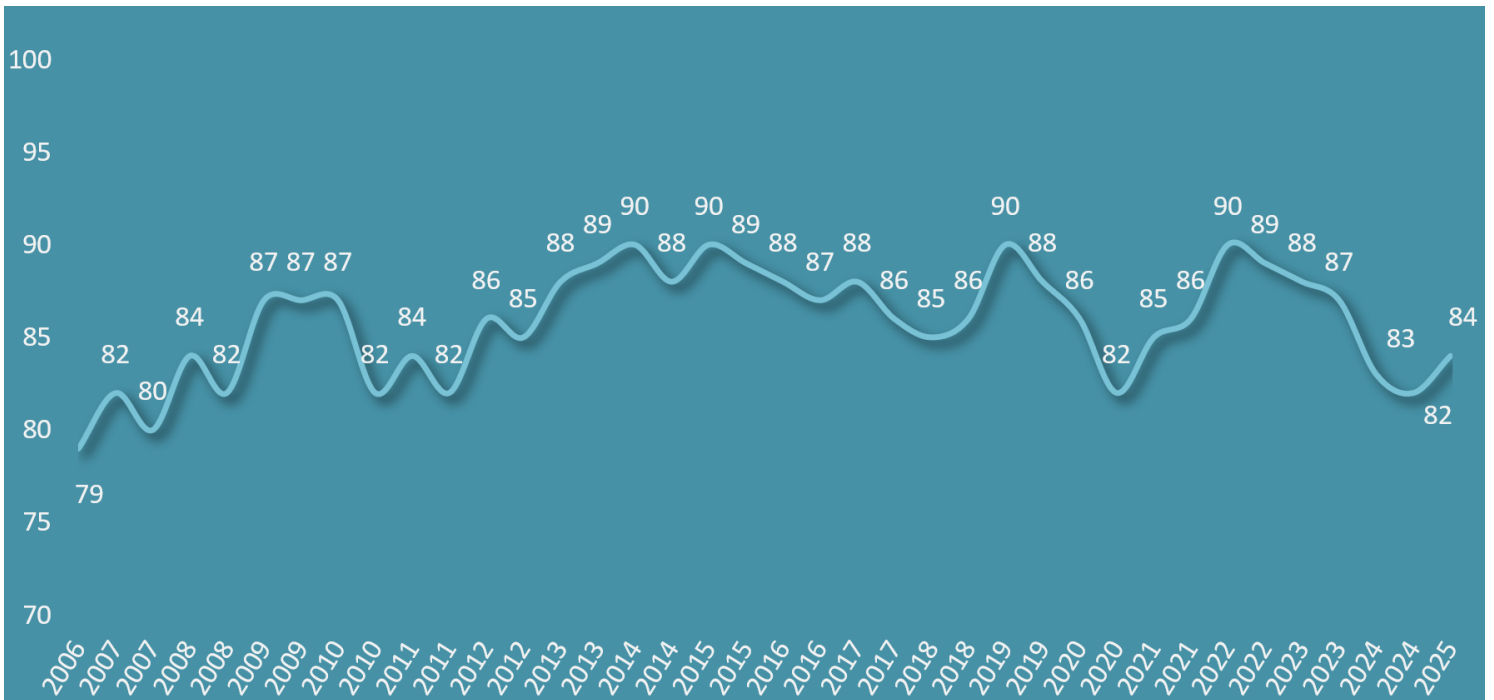
El trabajo de campo se llevó a cabo entre los meses marzo y septiembre de 2025. Se realizaron 6.540 casos para toda la concesión distribuidos en: 120 casos del servicio técnico por distrito, 200 casos sin contacto con la cuadrilla, 1.200 casos de oficina comercial, 600 casos de plataforma telefónica y 1.200 casos de oficina virtual. El error muestral para la Región es de 4,5% y para la Concesión es de 1,3% en contactos técnicos, 2,8% para la atención comercial, 4% para la atención telefónica y 2,8% para la oficina virtual. El nivel de confianza utilizado para el cálculo de la muestra es del 95%. En el análisis del servicio técnico, los datos fueron ponderados de acuerdo al peso proporcional de cada distrito en el total de la concesión.

SATISFACCIÓN GENERAL



SATISFACCIÓN GENERAL

La satisfacción de los usuarios con el servicio en general ha subido dos puntos porcentuales en este primer semestre del año respecto del valor registrado a finales de 2024.



Total (9+10) - 54%

El 54% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

Total (7+8) - 30%

El 30% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

Media: 8,15

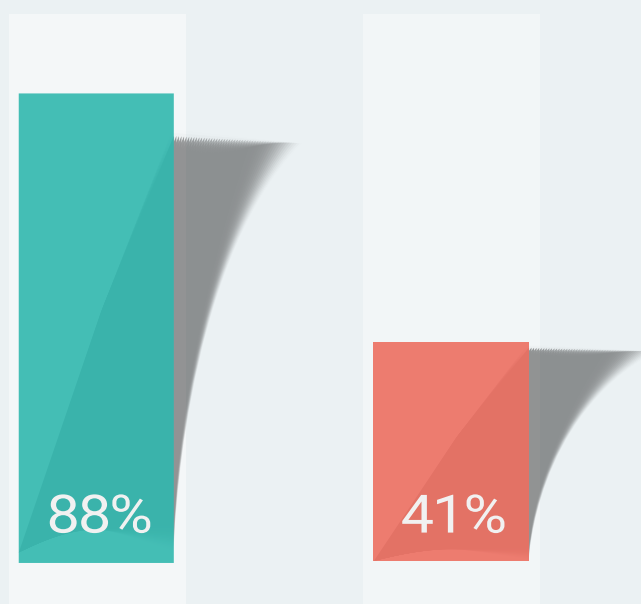
El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,15 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,3

El desvío estandar de la media es 2,3

SATISFACCIÓN GENERAL

Cuando el usuario no está conforme con la **ATENCIÓN TÉCNICA**



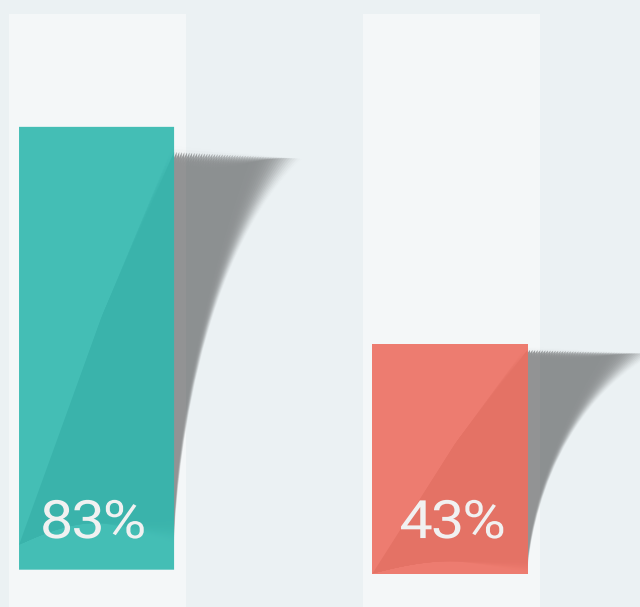
SATISFACCIÓN
GENERAL

¿Qué impacto tiene, sobre la satisfacción general, cuando el usuario no está conforme con la atención técnica?

Cuando la atención técnica recibida no cumple con las expectativas del usuario, se produce una caída muy significativa en la imagen de AySA. Esta pasa de recibir un 88% de calificaciones positivas a obtener solo un 41%.

SATISFACCIÓN GENERAL

Cuando el usuario no está conforme con la
ATENCIÓN COMERCIAL



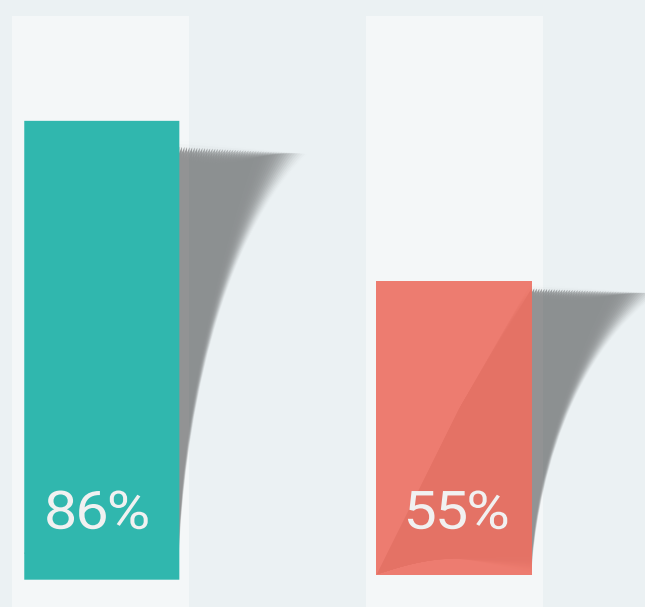
SATISFACCIÓN
GENERAL

¿Qué impacto tiene, sobre la satisfacción general, cuando el usuario no está conforme con la atención comercial?

Cuando la atención comercial recibida no cumple con las expectativas del usuario, se produce una caída muy significativa en la imagen de AySA. Esta pasa de recibir un 83% de calificaciones positivas a obtener solo un 43%.

SATISFACCIÓN GENERAL

Cuando el usuario no está conforme con la
ATENCIÓN TELEFÓNICA



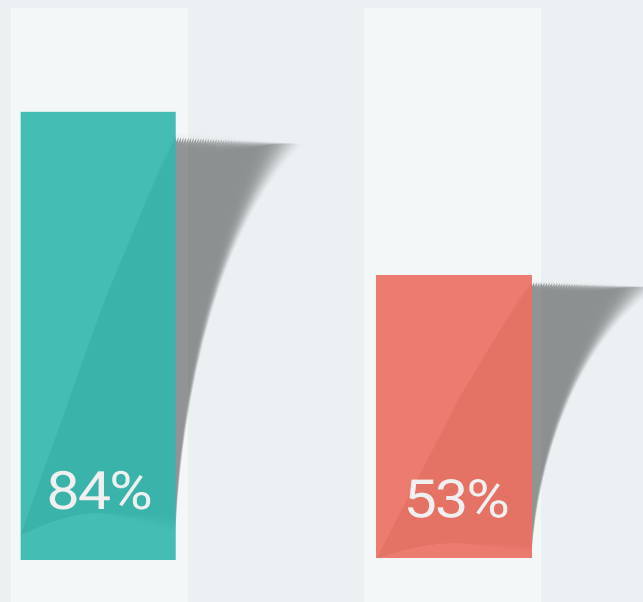
SATISFACCIÓN
GENERAL

¿Qué impacto tiene, sobre la satisfacción general, cuando el usuario no está conforme con la atención telefónica?

Cuando la atención telefónica recibida no cumple con las expectativas del usuario, se produce una caída muy significativa en la imagen de AySA. Esta pasa de recibir un 86% de calificaciones positivas a obtener solo un 55%.

SATISFACCIÓN GENERAL

Cuando el usuario no está conforme con la
OFICINA VIRTUAL

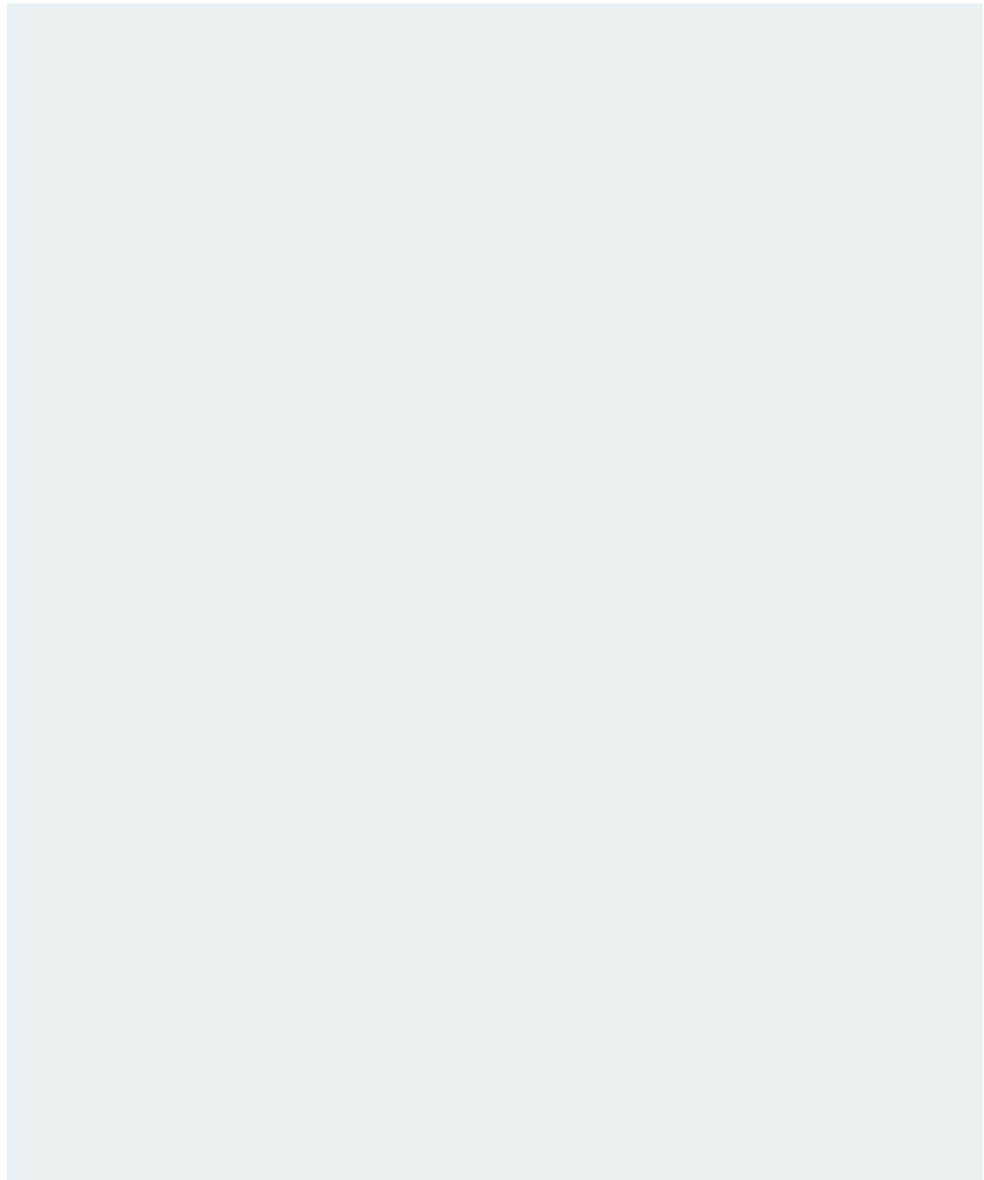


SATISFACCIÓN
GENERAL

¿Qué impacto tiene, sobre la satisfacción general, cuando el usuario no está conforme con la oficina virtual?

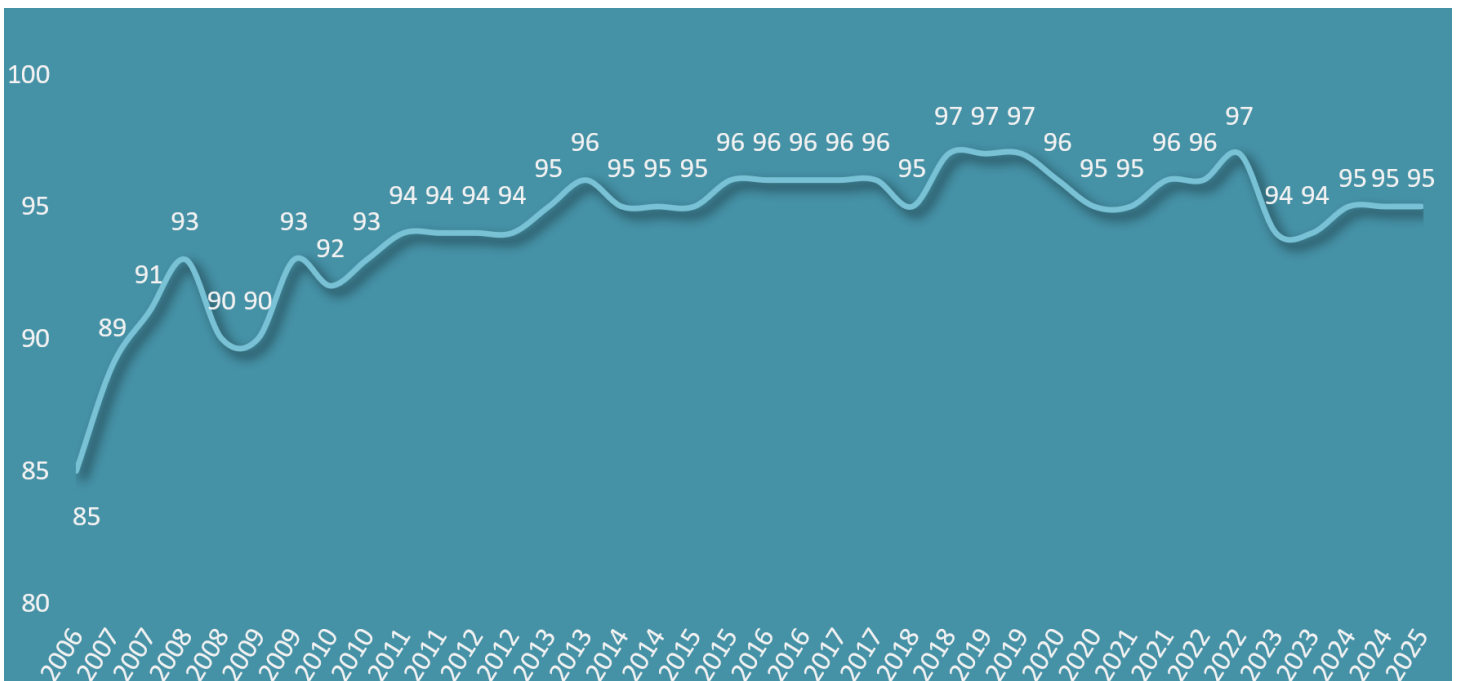
Cuando la oficina virtual no cumple con las expectativas del usuario, se produce una caída muy significativa en la imagen de AySA. Esta pasa de recibir un 84% de calificaciones positivas a obtener solo un 53%.

SERVICIO TÉCNICO



SERVICIO TÉCNICO

La satisfacción de los usuarios con el servicio técnico de AySA continúa siendo excelente. Vuelve a recibir un 95% de calificaciones positivas y se estabiliza en uno de los valores más frecuentes para este servicio.



95%

Calificaciones positivas

Total (9+10) - 82%

El 82% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

Total (7+8) - 13%

El 13% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

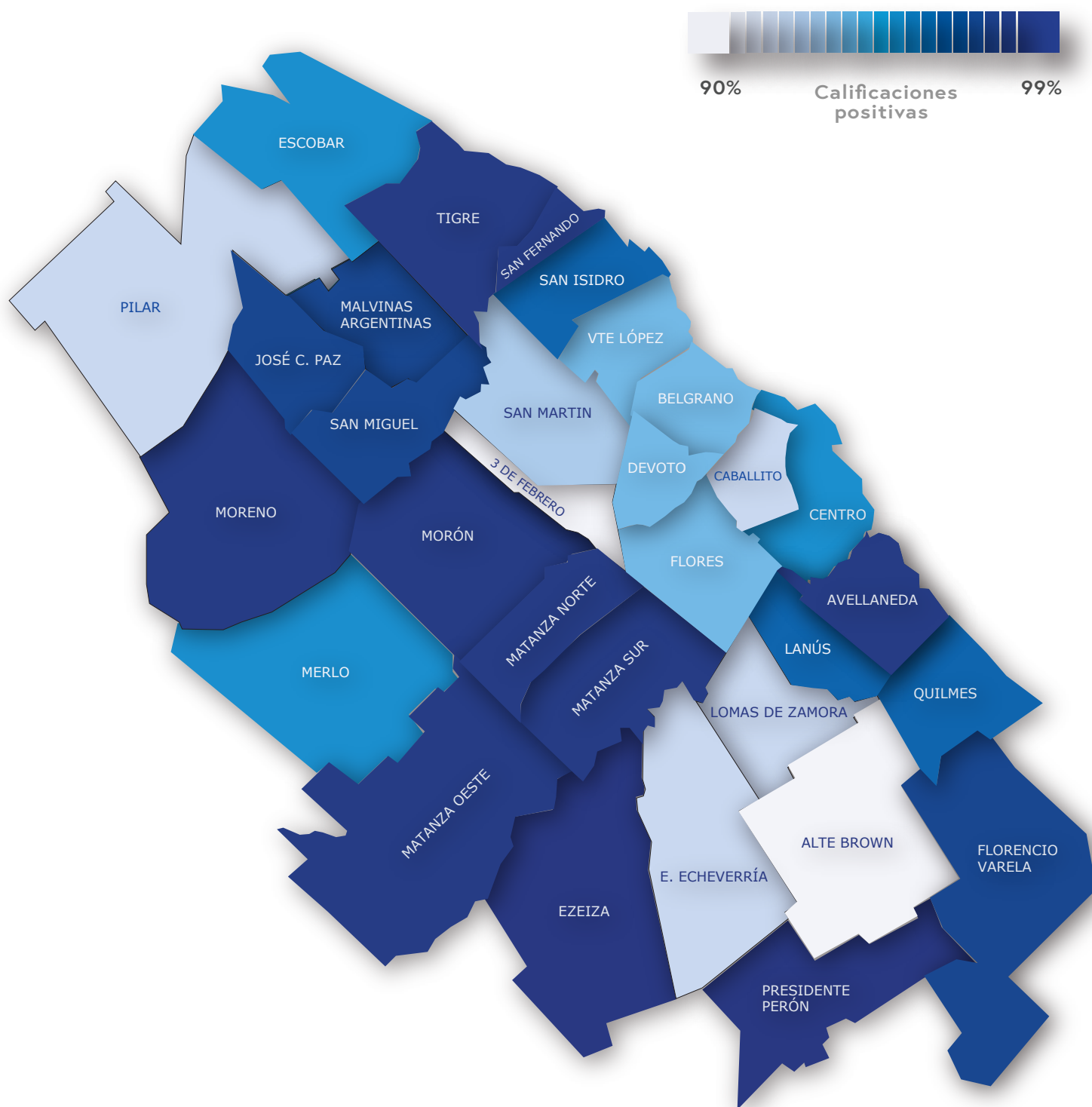
Media: 9,24

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,24 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,6

El desvío estándar de la media es 1,6

ESTUDIO CONTACTOS

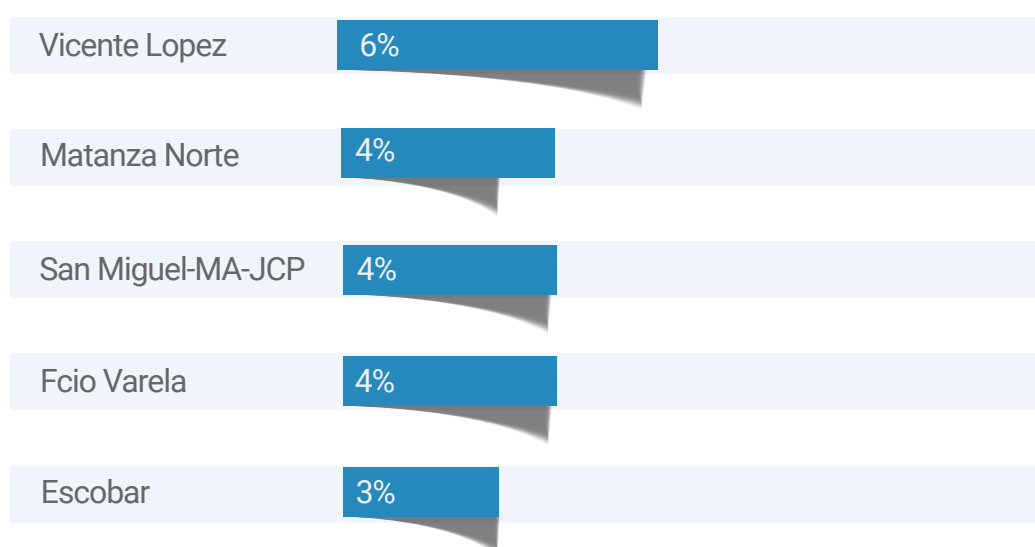


Servicio técnico por distrito

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

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

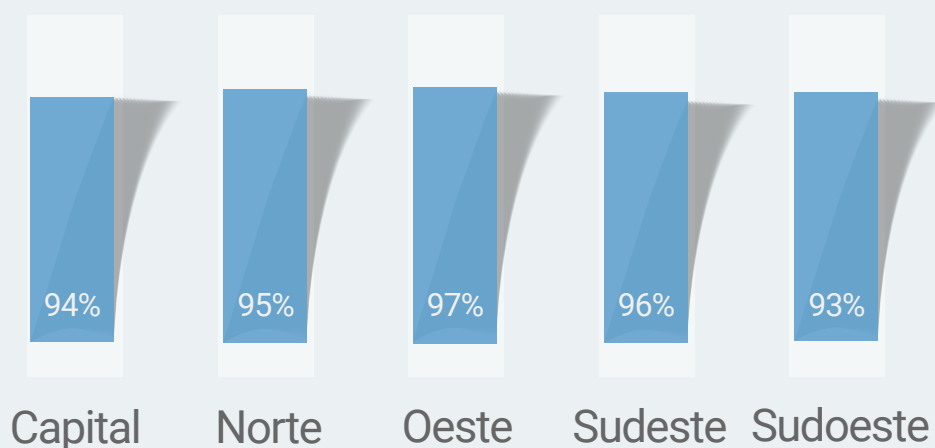
13 de los 28 distritos han logrado mejorar la calificación obtenida en el semestre anterior.



Satisfacción con el servicio técnico

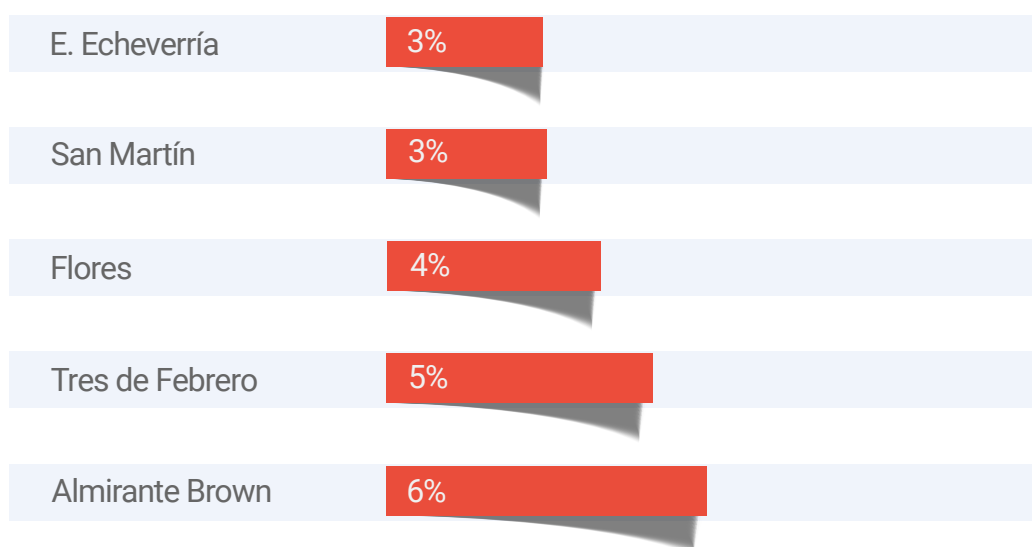
Satisfacción con el servicio técnico en apertura de Regiones

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

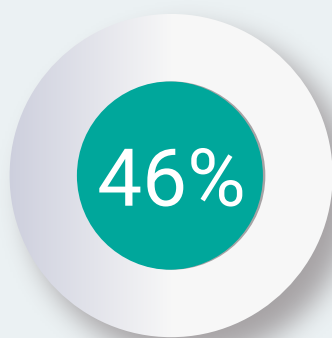


DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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



Satisfacción con el servicio técnico



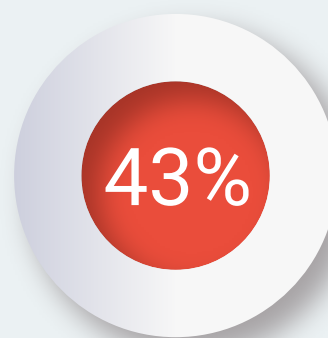
Mejóro

El 46% 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.

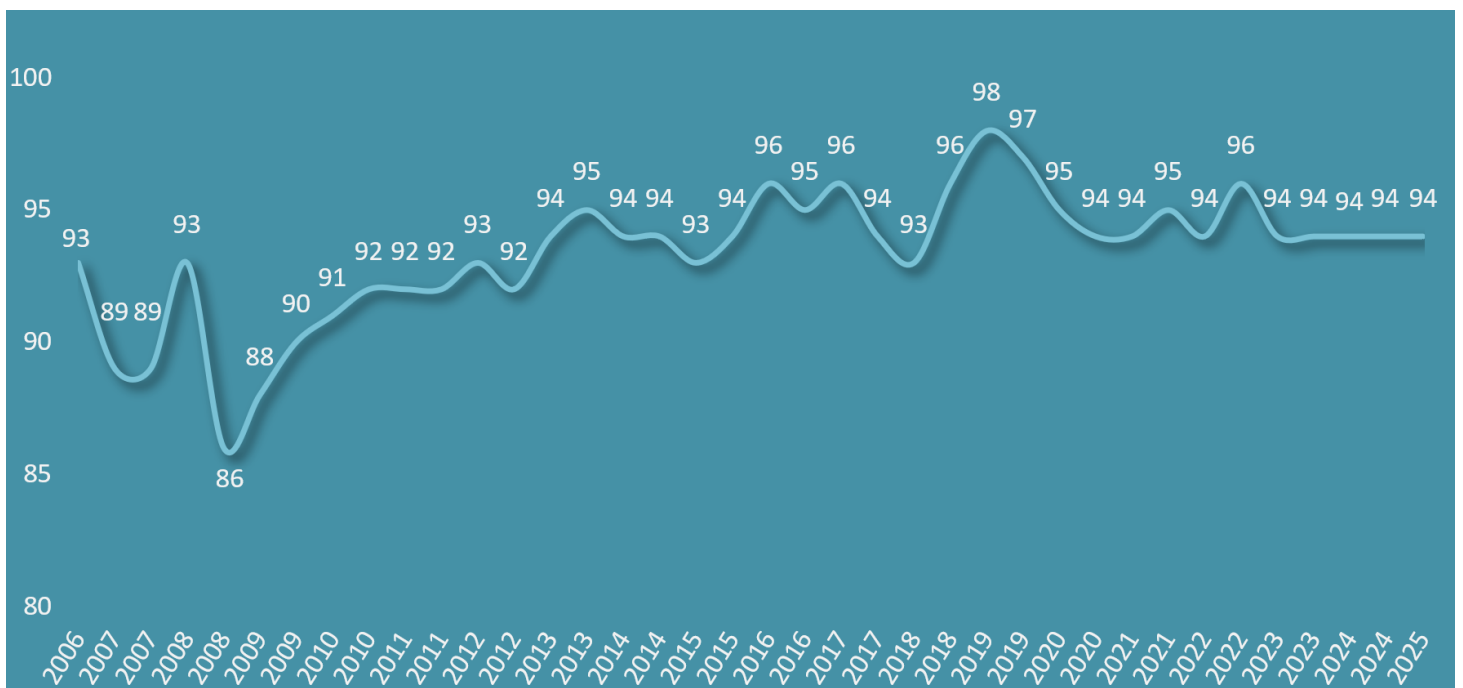


Descendió

El 43% 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 buena y muy estable a lo largo del tiempo. Recibe un 94% de calificaciones positivas desde comienzos de 2023.



94%

Calificaciones positivas

Total (9+10) - 80%

El 80% 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

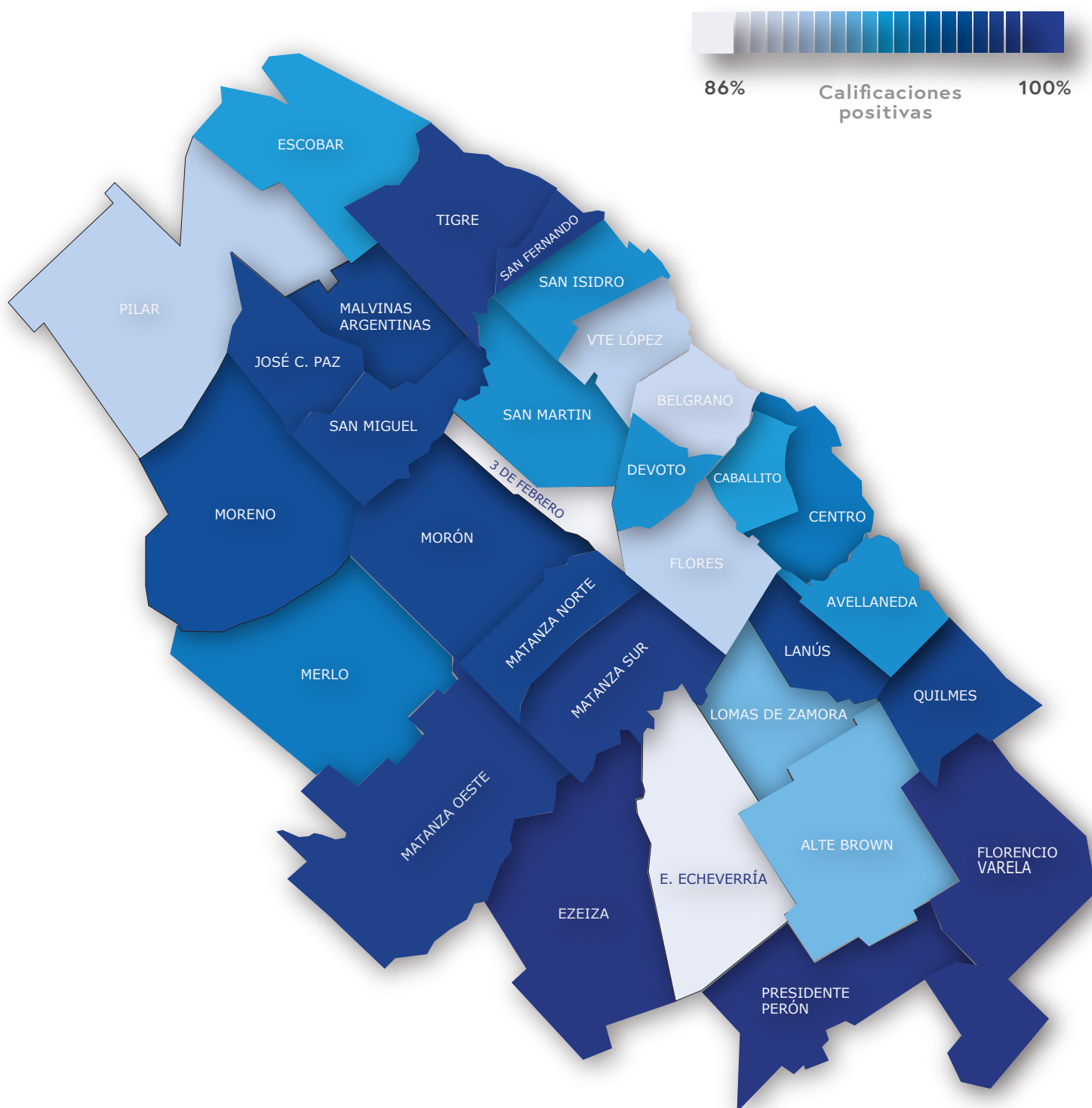
Media: 9,15

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,15 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,7

El desvío estándar de la media es 1,7

ESTUDIO CONTACTOS

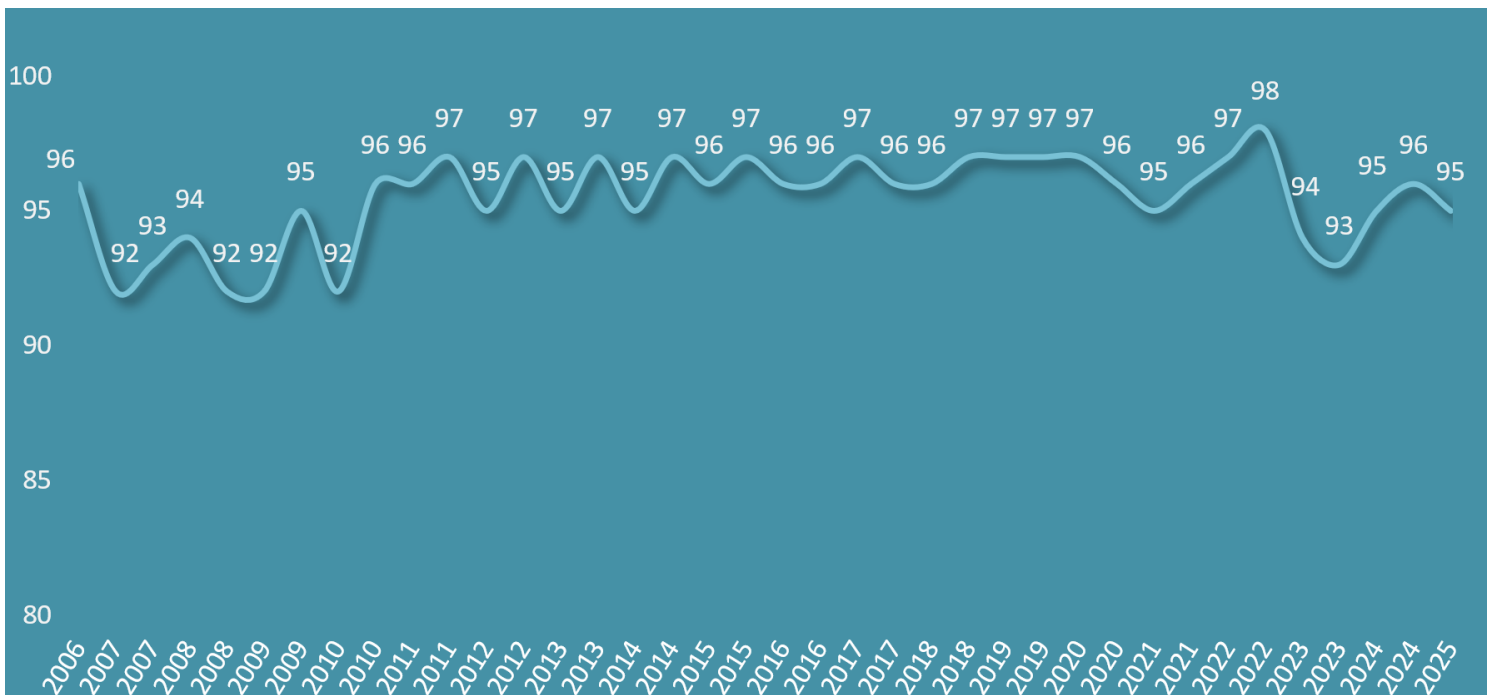


Servicio técnico de agua por distrito

Centro	95	San Fer-Tigre	98	Matanza N	97	Avellaneda	94	Alte Brown	92
Belgrano	89	San Isidro	94	Matanza S	98	Lanús	97	E. Echeverría	87
Caballito	93	Vte López	90	3 de Febrero	86	Quilmes	97	Lomas de Zamora	92
Flores	90	San Martín	94	Morón	97	Fcio Varela	100	Ezeiza	100
Devoto	94	Escobar	93	Matanza O	98			Pres. Perón	100
		San Miguel	97	Moreno	96				
		Pilar	90	Merlo	95				

SERVICIO TÉCNICO CLOACA

El Servicio Técnico en cloacas es excelente. Recibe un 95% de calificaciones positivas en este semestre.



95%

Calificaciones positivas

Total (9+10) - 84%

El 84% 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

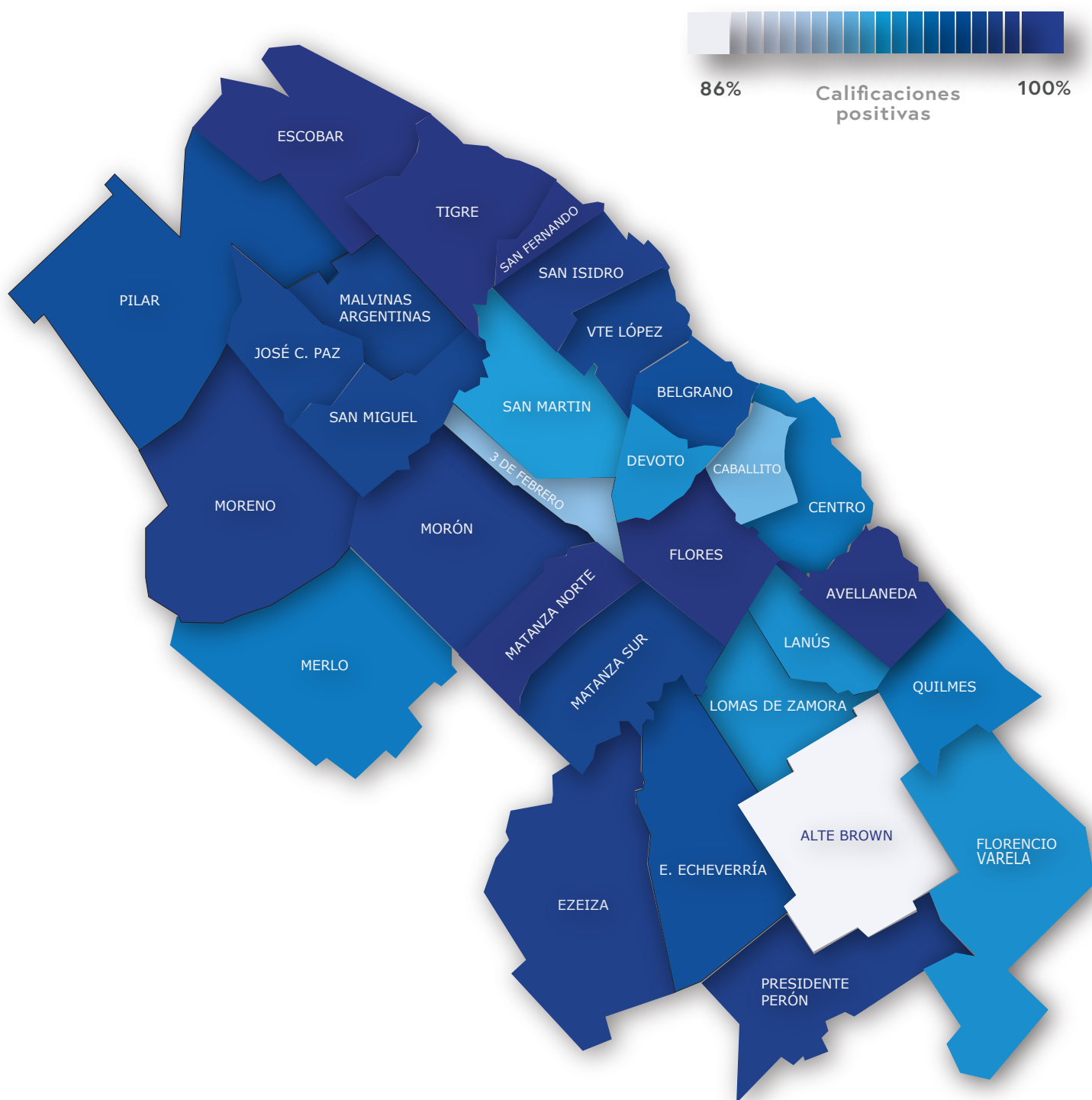
Media: 9,31

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,31 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,5

El desvío estandar de la media es 1,5

ESTUDIO CONTACTOS

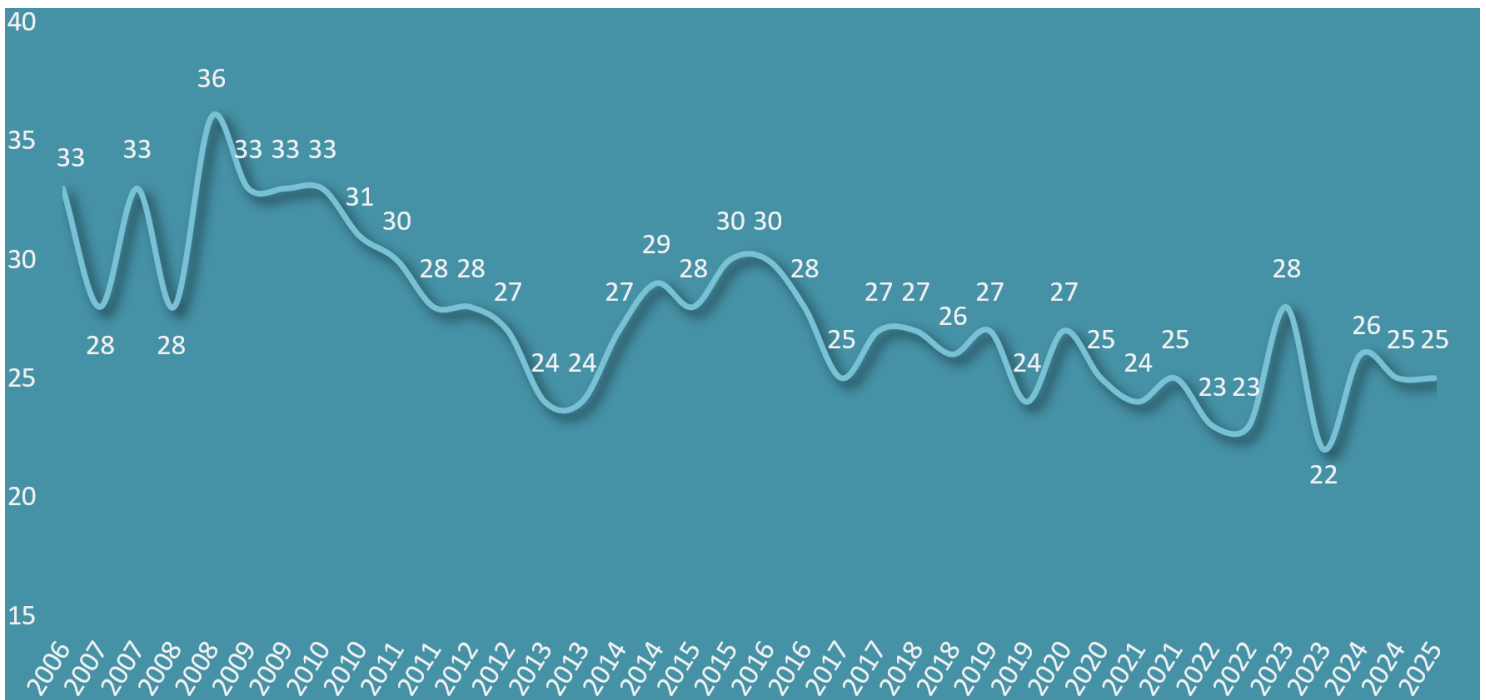


Servicio técnico de cloacas por distrito

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

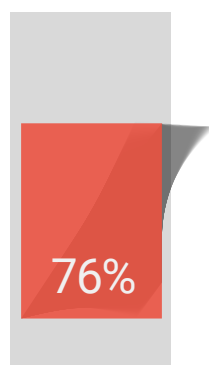
REITERACIÓN DEL PROBLEMA

La reiteración del problema técnico mantuvo el nivel registrado en el anterior semestre. Leva tres mediciones prácticamente sin cambios.

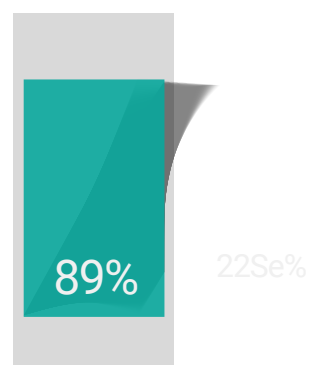


Satisfacción con AySA en la reiteración del problema

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%



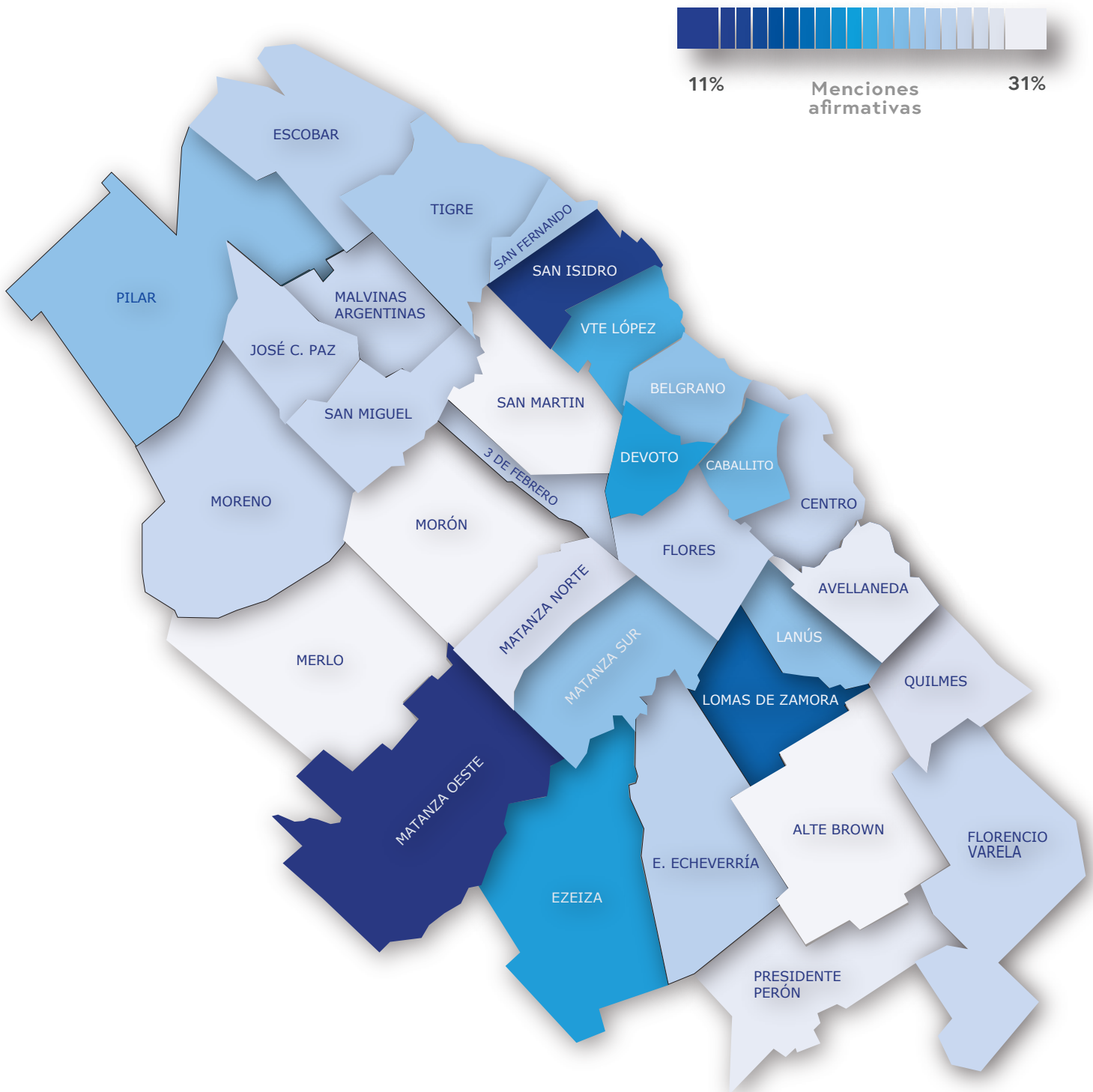
Satisfacción con Aysa cuando se repite



Satisfacción con Aysa cuando no se repite

22Se%

ESTUDIO CONTACTOS

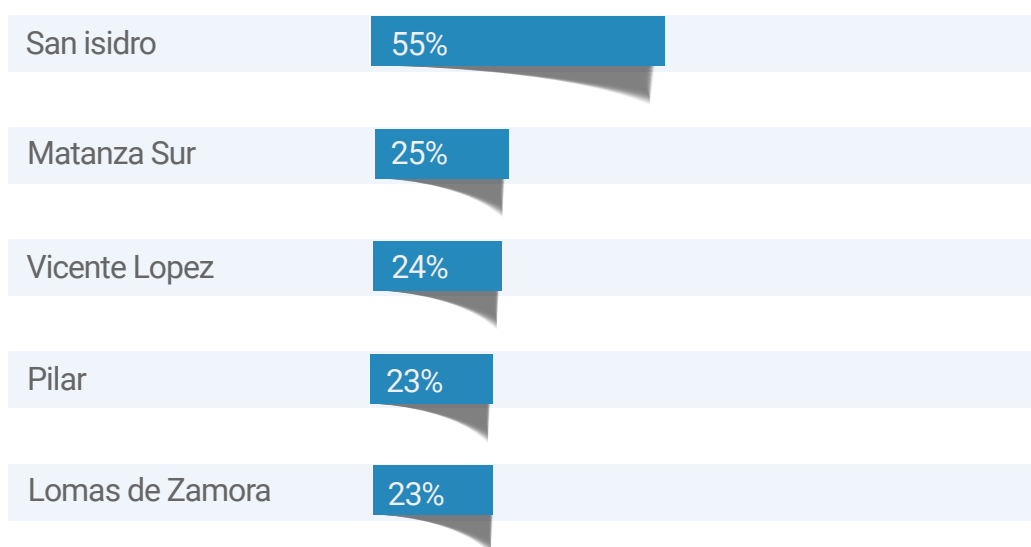


Reiteración del problema por distrito

Centro	27	San Fer-Tigre	25	Matanza N	29	Avellaneda	30	Alte Brown	31
Belgrano	24	San Isidro	14	Matanza S	24	Lanús	24	E. Echeverría	26
Caballito	23	Vte López	22	3 de Febrero	27	Quilmes	29	Lomas de Zamora	17
Flores	27	San Martín	31	Morón	31	Fcio Varela	27	Ezeiza	20
Devoto	21	Escobar	26	Matanza O	11			Pres. Perón	30
		San Miguel	27	Moreno	27				
		Pilar	24	Merlo	31				

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

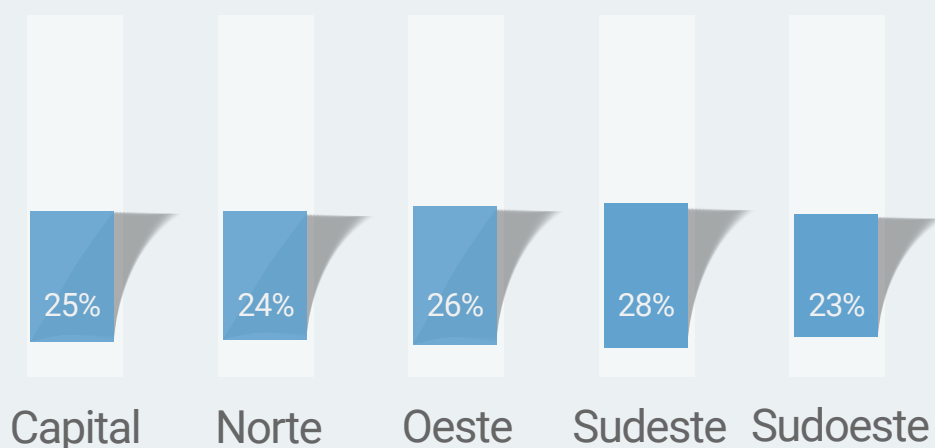
12 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Reiteración del problema

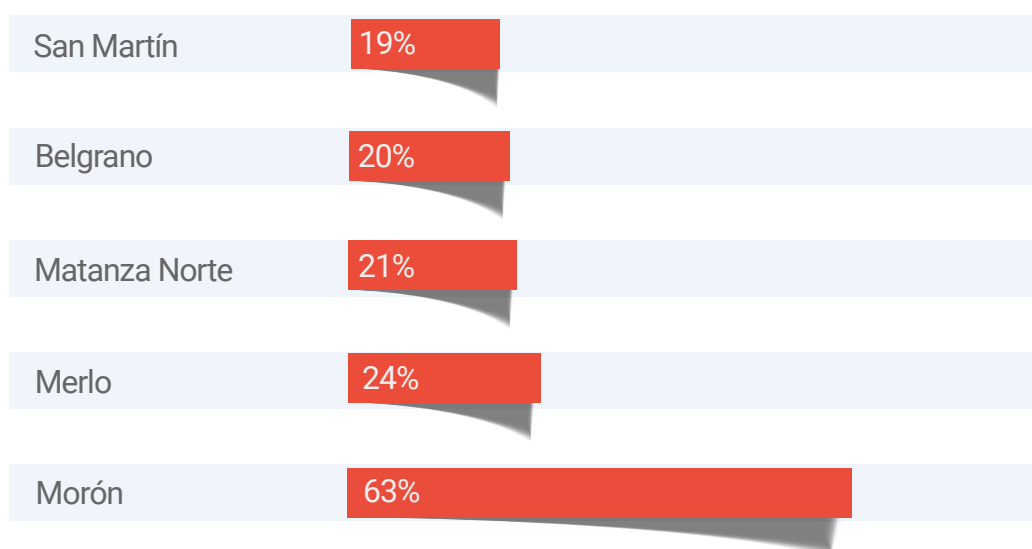
Satisfacción con la cuadrilla en apertura de Regiones

La región Sudeste es quien registra el valor más elevado con el 28% de reiteración. El valor más bajo corresponde a la región Sudoeste con el 23%.

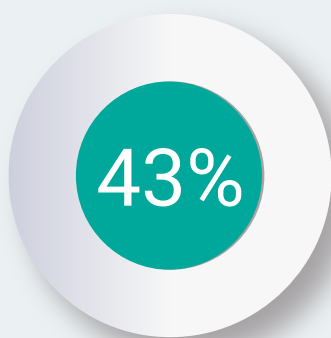


DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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



Reiteración del problema



Mejóro

En el 43% de los distritos se ha registrado un descenso en la reiteración del problema.



Mantuvo

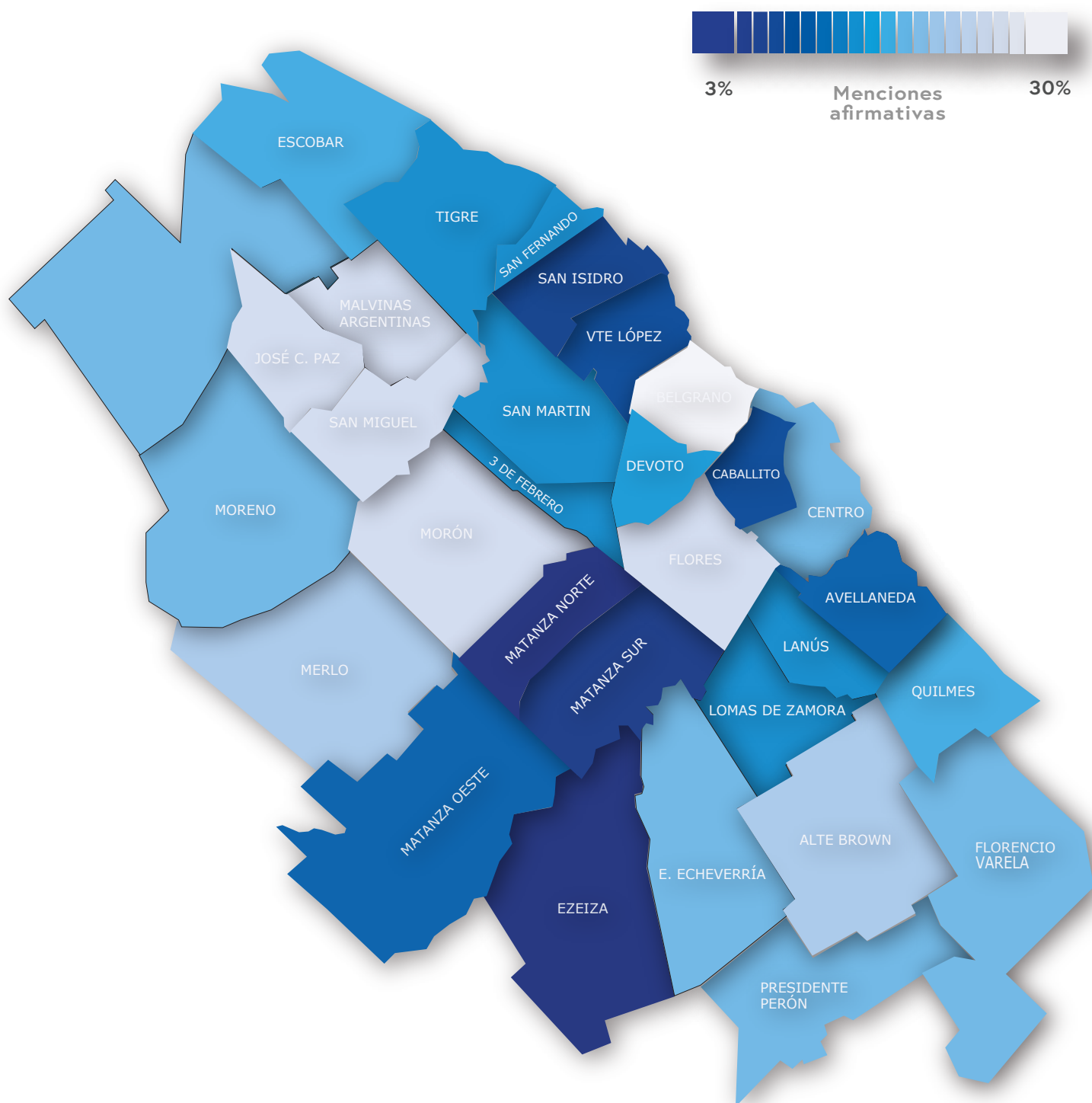
El 4% de los distritos ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.



Descendió

En el 54% de los distritos se ha registrado un aumento en la reiteración del problema.

ESTUDIO CONTACTOS

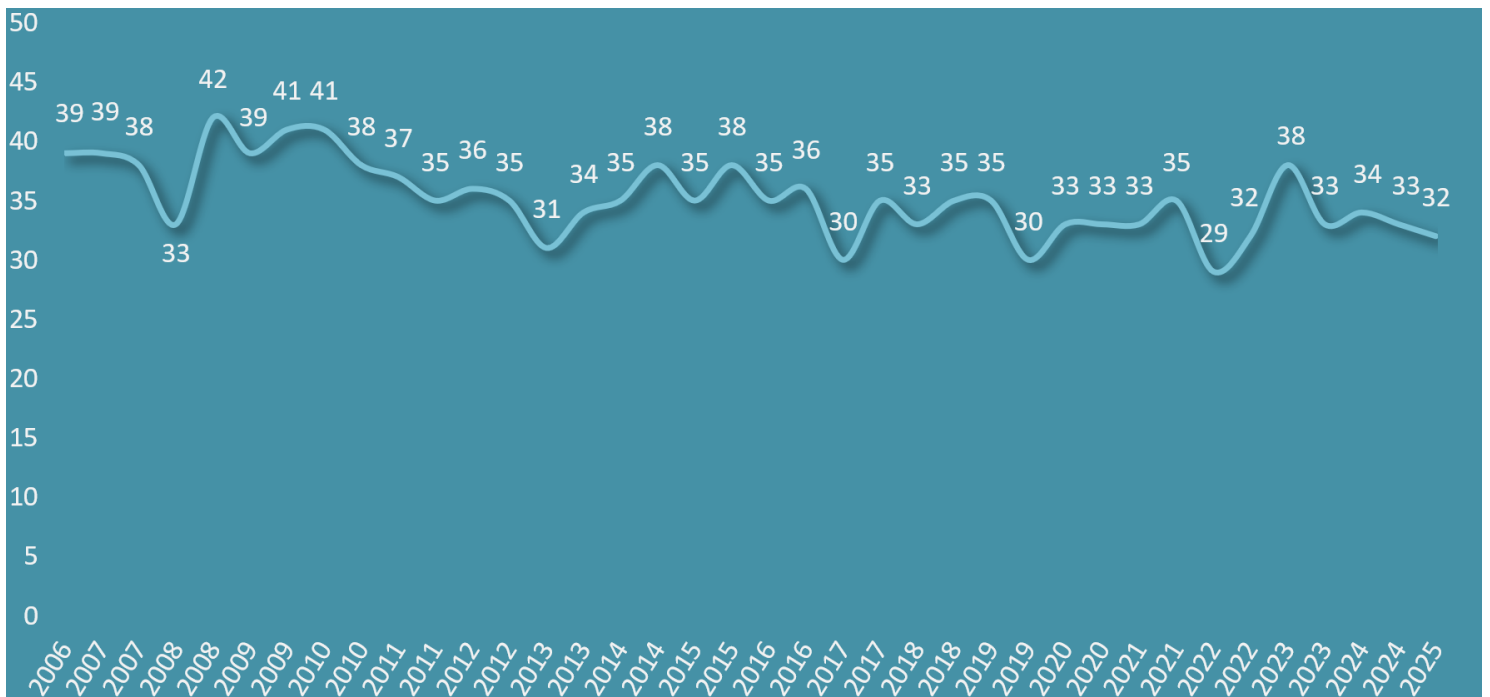


Reiteración del problema de agua por distrito

Centro	18	San Fer-Tigre	14	Matanza N	3	Avellaneda	11	Alte Brown	21
Belgrano	30	San Isidro	9	Matanza S	7	Lanús	15	E. Echeverría	18
Caballito	10	Vte López	10	3 de Febrero	14	Quilmes	17	Lomas de Zamora	14
Flores	26	San Martín	15	Morón	26	Fcio Varela	19	Ezeiza	5
Devoto	16	Escobar	17	Matanza O	11			Pres. Perón	18
		San Miguel	26	Moreno	18				
		Pilar	18	Merlo	22				

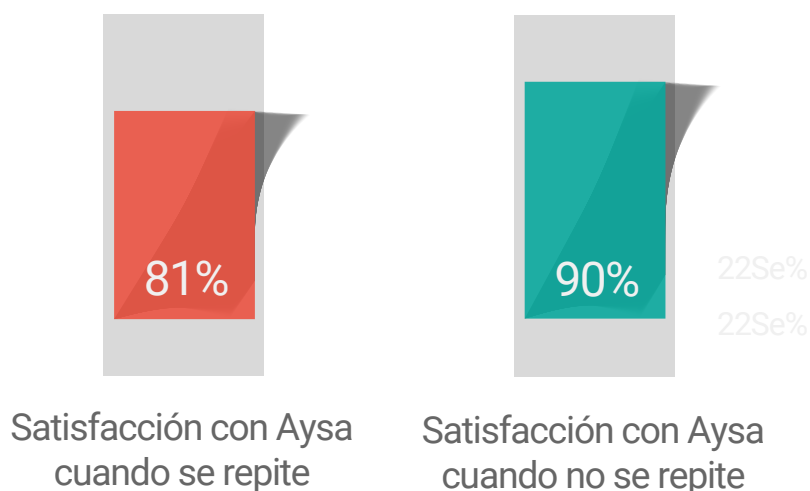
REITERACIÓN CLOACA

La reiteración del problema técnico para el servicio de cloaca continúa con su leve tendencia negativa y se ubica en el 32% en este semestre. A pesar de esto, duplica la reiteración de los problemas de agua.

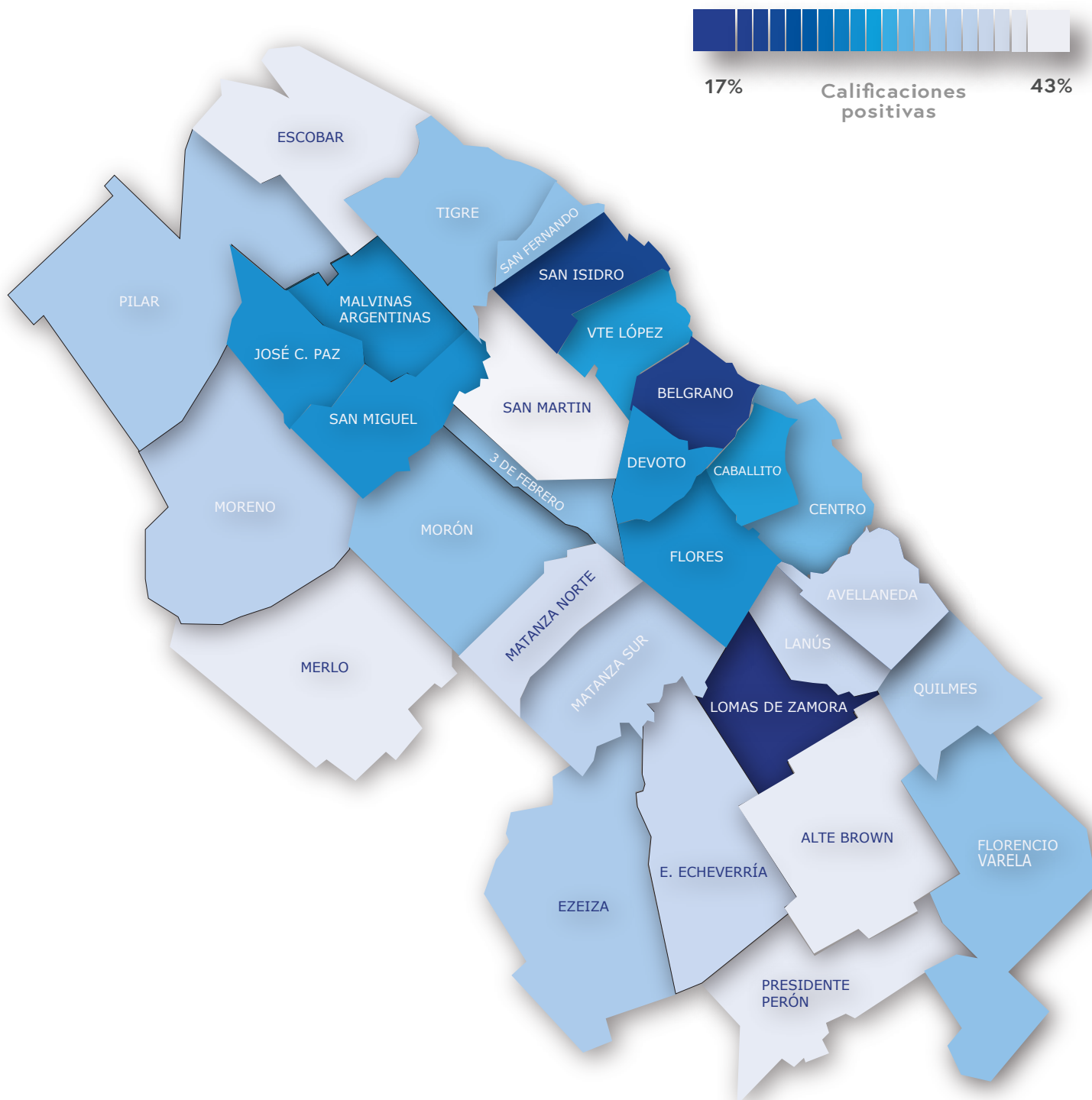


Satisfacción con AySA en la reiteración del problema

Cuando el problema se repite, la satisfacción de los usuarios con el servicio que brinda AySA desciende a 81% y cuando el problema no se repite asciende al 90%



ESTUDIO CONTACTOS

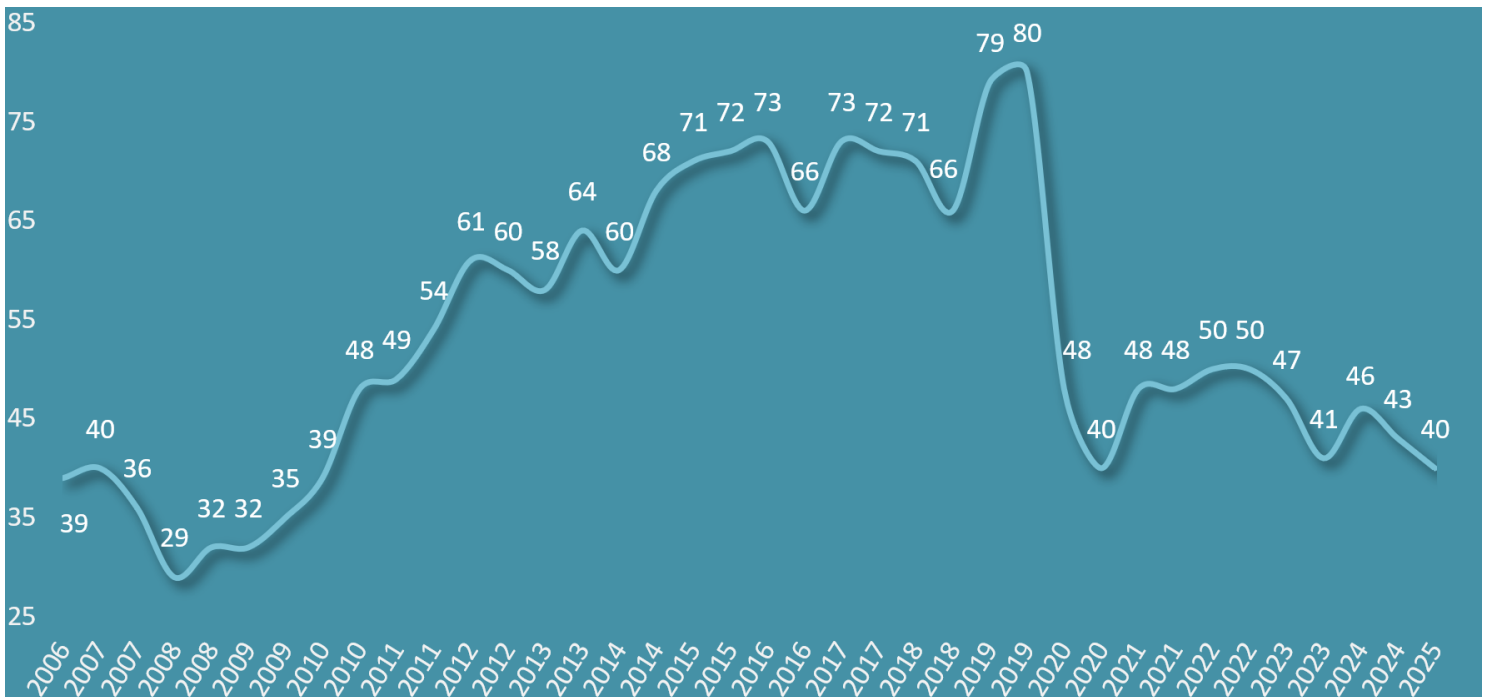


Reiteración del problema de cloacas por distrito

Centro	32	San Fer-Tigre	33	Matanza N	39	Avellaneda	38	Alte Brown	41
Belgrano	21	San Isidro	22	Matanza S	36	Lanús	37	E. Echeverría	37
Caballito	29	Vte López	30	3 de Febrero	33	Quilmes	35	Lomas de Zamora	17
Flores	28	San Martín	43	Morón	34	Fcio Varela	34	Ezeiza	35
Devoto	28	Escobar	42	Matanza O	-			Pres. Perón	41
		San Miguel	28	Moreno	36				
		Pilar	35	Merlo	41				

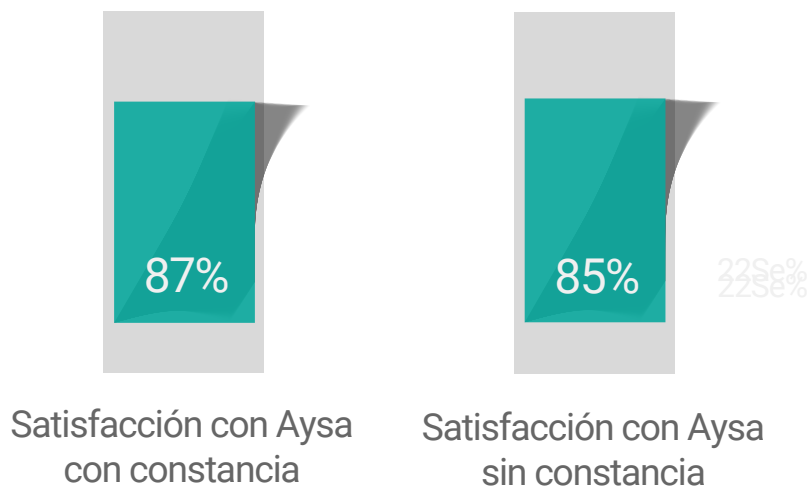
ENTREGA DE CONSTANCIA

La notificación del trabajo realizado por el equipo técnico se ubica en el valor más bajo que se ha registrado en los últimos 15 años, continuando así con la tendencia negativa que se observa desde hace tiempo.

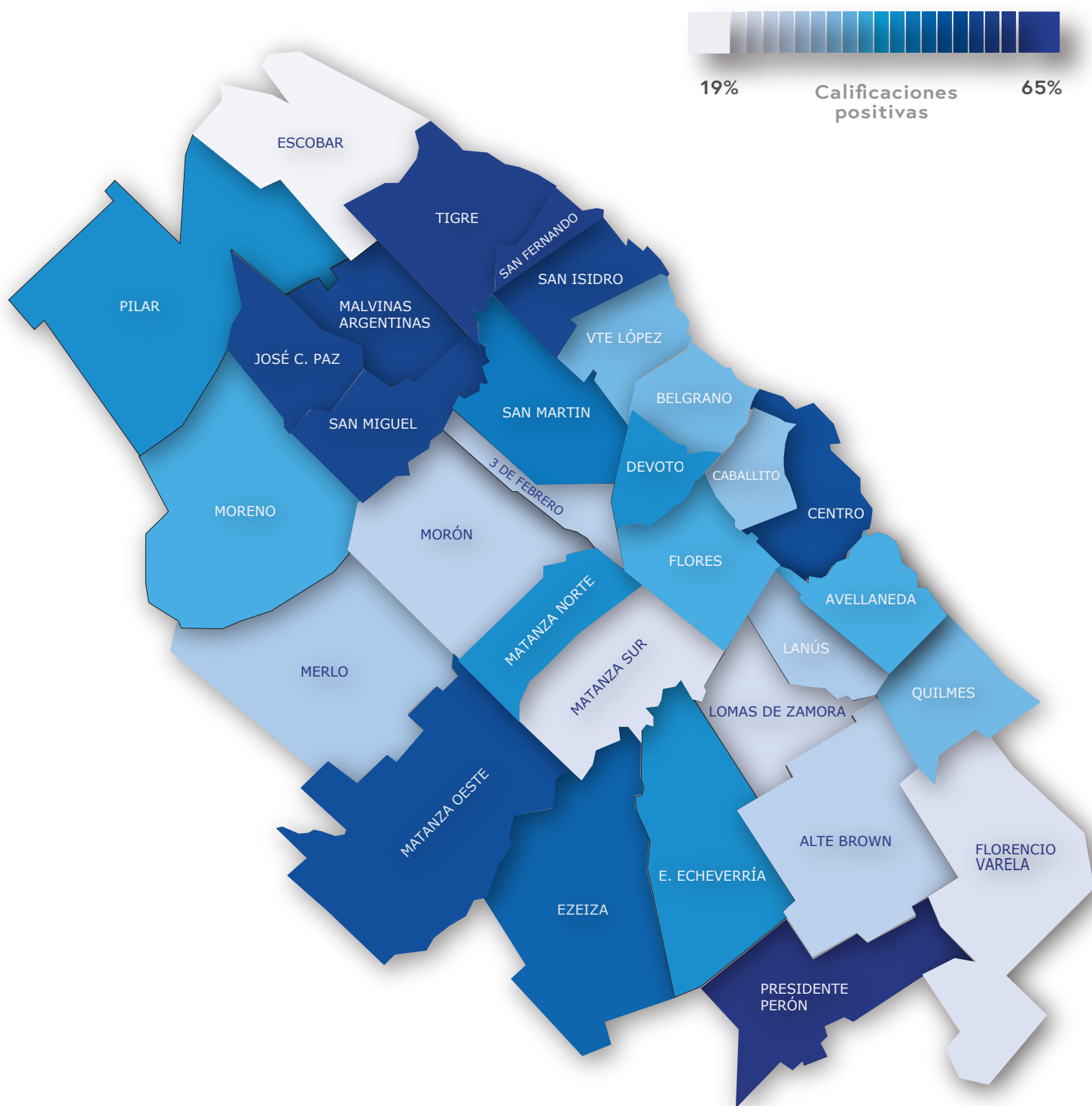


Satisfacción con AySA en la entrega de constancia

La comunicación al usuario, del trabajo a realizar, no posee ningún impacto en los índices de satisfacción con el servicio que brinda AySA desde hace varios semestres.



ESTUDIO CONTACTOS

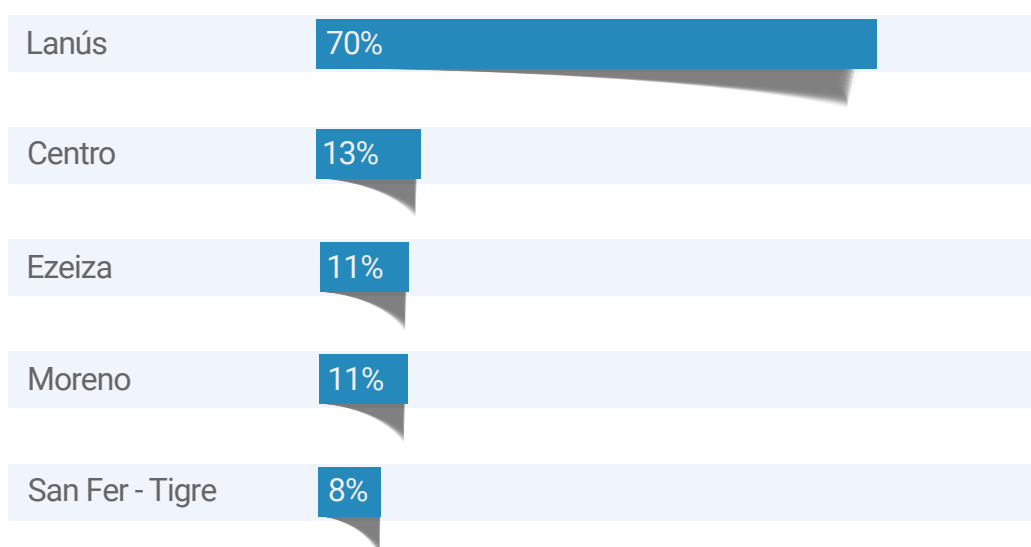


Entrega de constancia por distrito

Centro	52	San Fer-Tigre	57	Matanza N	40	Avellaneda	41	Alte Brown	31
Belgrano	38	San Isidro	56	Matanza S	23	Lanús	34	E. Echeverría	45
Caballito	36	Vte López	39	3 de Febrero	30	Quilmes	38	Lomas de Zamora	27
Flores	41	San Martín	48	Morón	30	Fcio Varela	24	Ezeiza	50
Devoto	45	Escobar	19	Matanza O	54			Pres. Perón	65
		San Miguel	55	Moreno	41				
		Pilar	46	Merlo	34				

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

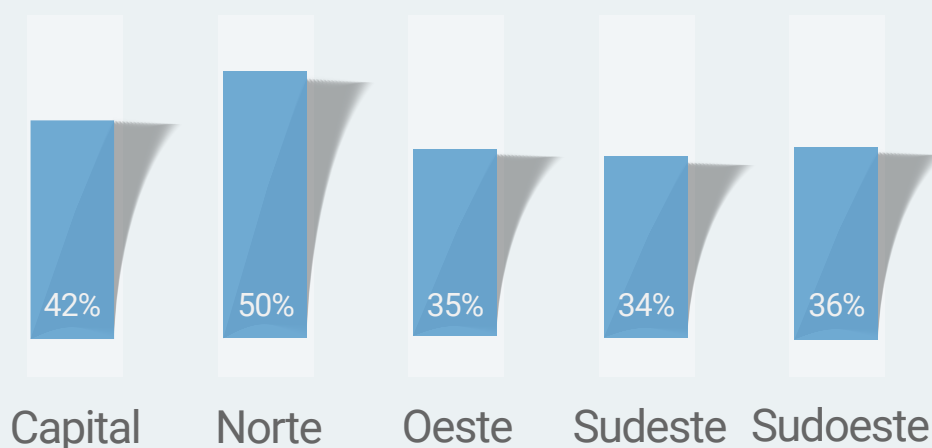
8 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Entrega de constancia

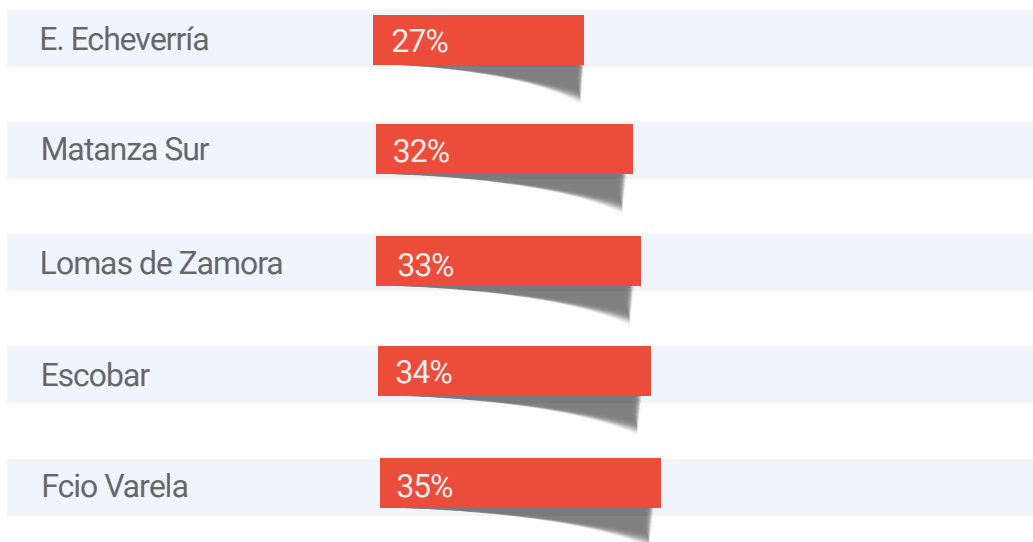
Entrega de constancia en apertura de Regiones

A nivel de Región, Norte se ubica por encima de las otras regiones con el 50% de comunicación a los usuarios sobre el trabajo a realizar.



DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

20 de los 28 distritos han disminuido su performance respecto del semestre anterior.

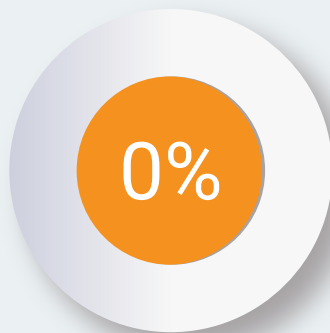


Entrega de constancia



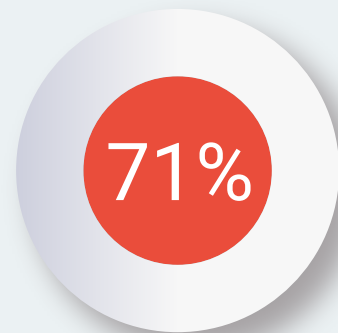
Mejóro

En el 29% de los distritos se ha registrado un incremento en la entrega de constancia.



Mantuvo

Ninguno de los distritos ha mantenido los valores en el último semestre.

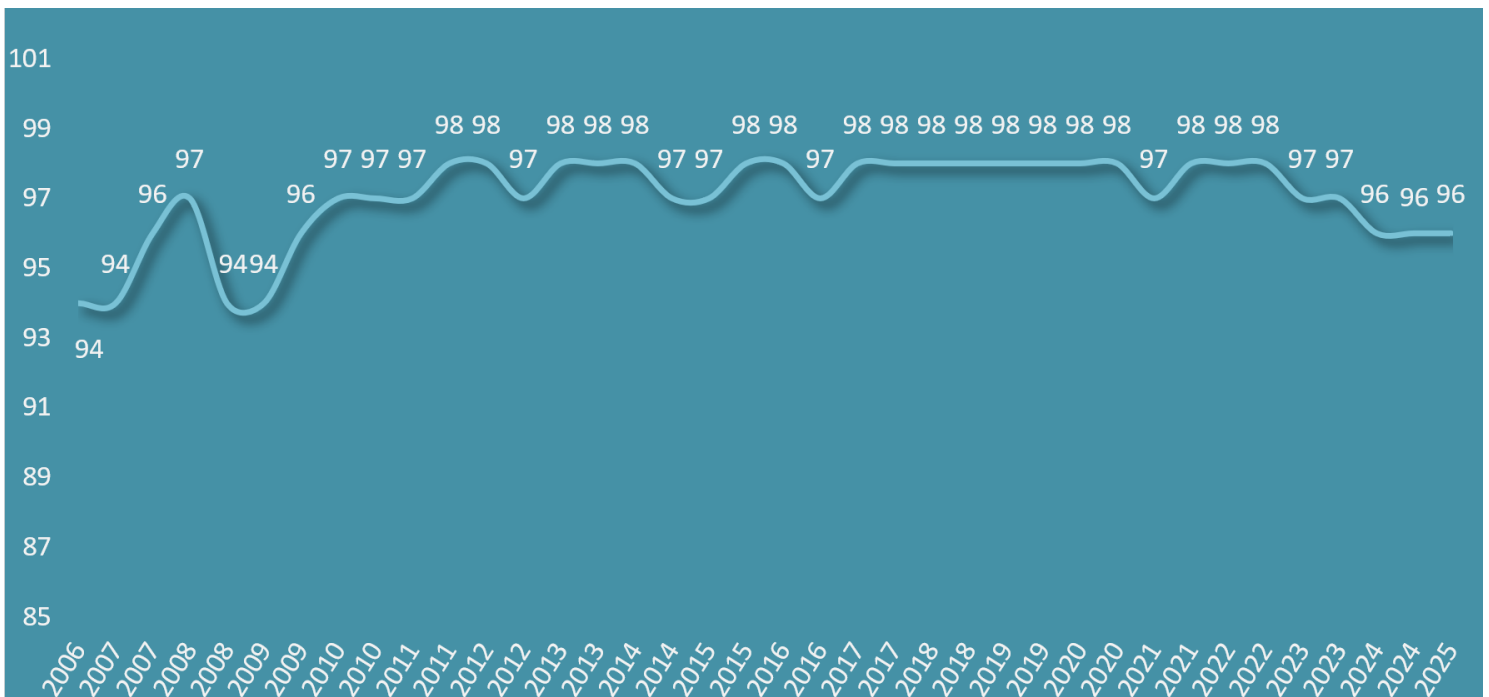


Descendió

En el 71% de los distritos se ha registrado un descenso en la entrega de constancia.

LA AMABILIDAD

La evaluación que realizan los usuarios sobre la amabilidad del equipo técnico es excelente. El 96% le asigna una calificación de entre 7 y 10 puntos.



Total (9+10) - 87%

El 87% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

Total (7+8) - 9%

El 9% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

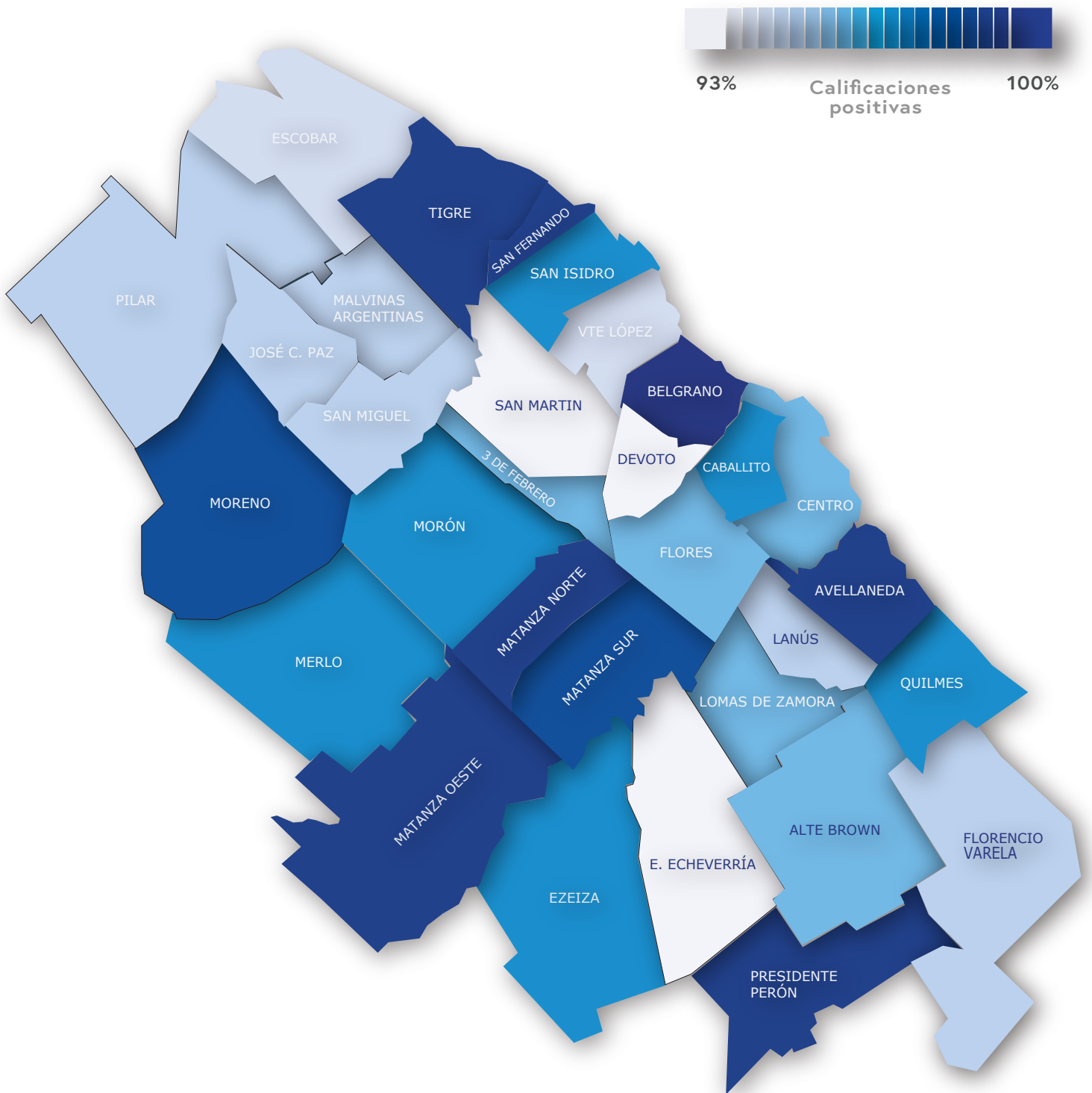
Media: 9,55

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,55 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,1

El desvío estándar de la media es 1,1

ESTUDIO CONTACTOS

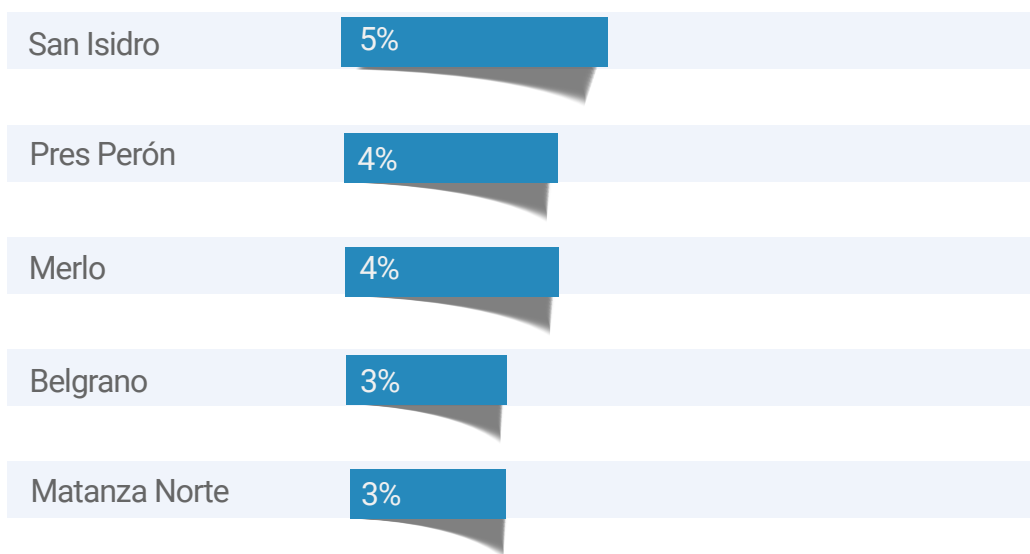


Amabilidad por distrito

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

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

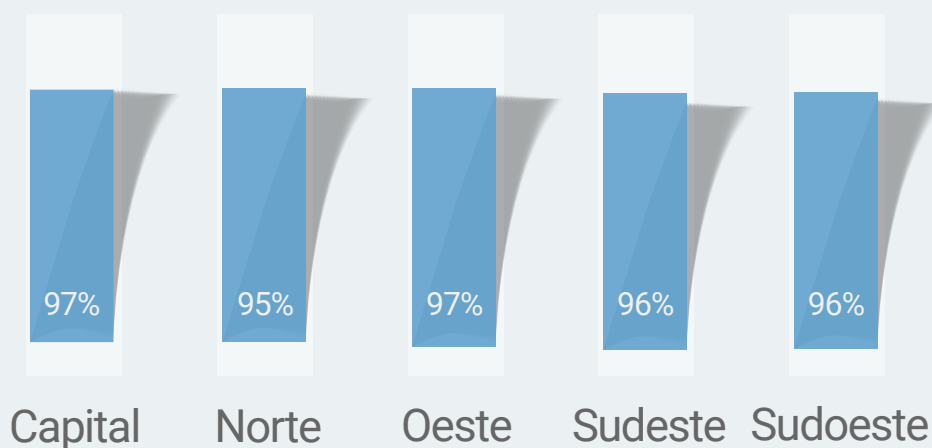
13 de los 28 distritos han logrado mejorar la calificación obtenida en el semestre anterior.



Amabilidad

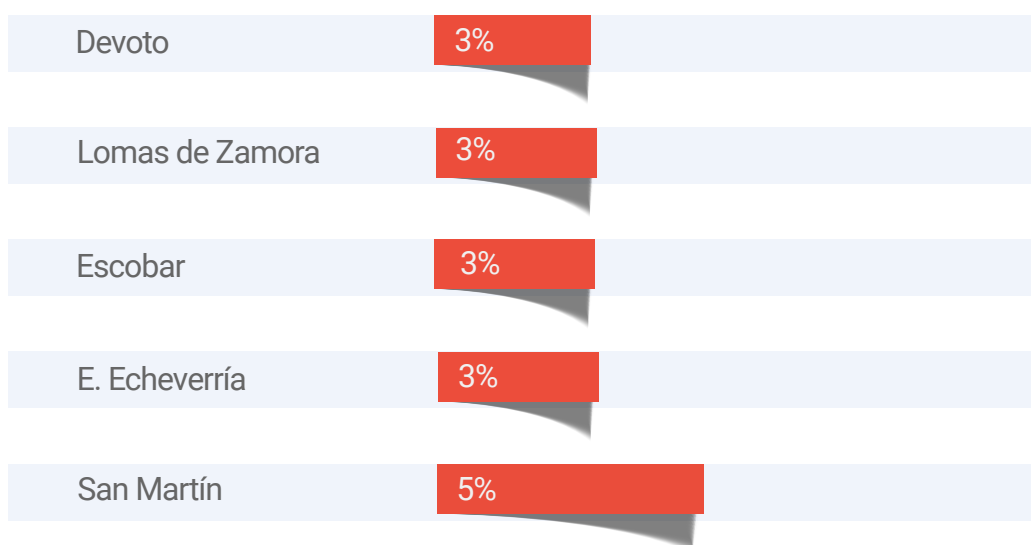
La amabilidad del equipo técnico en apertura de Regiones

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

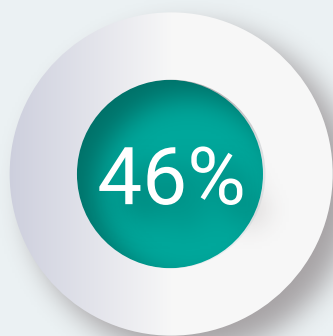


DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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



Amabilidad



Mejóro

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



Mantuvo

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

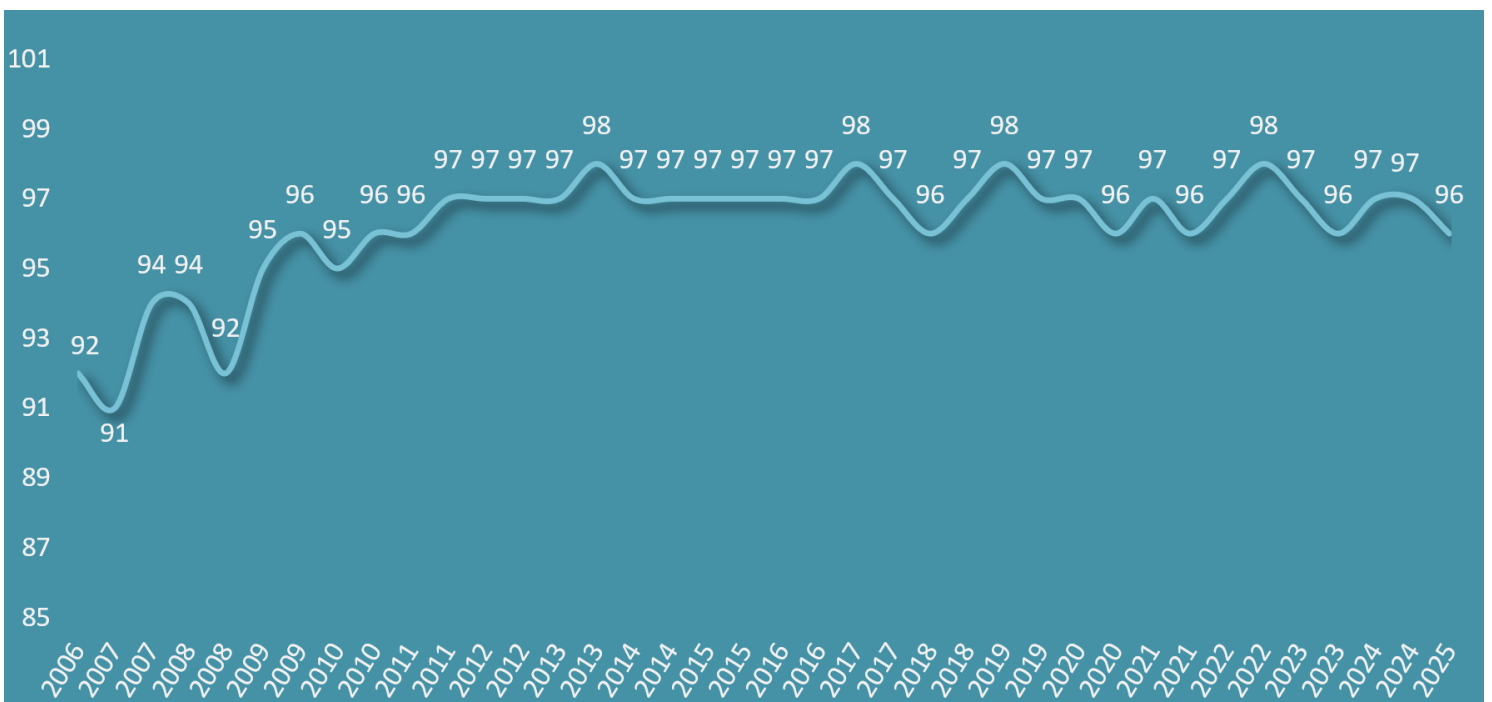


Descendió

El 29% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

EL ASPECTO

El aspecto del personal técnico de AySA es excelente. Recibe un 97% de calificaciones positivas. Esta variable es muy estable a lo largo del tiempo.



Total (9+10) - 83%

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

Total (7+8) - 13%

El 13% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

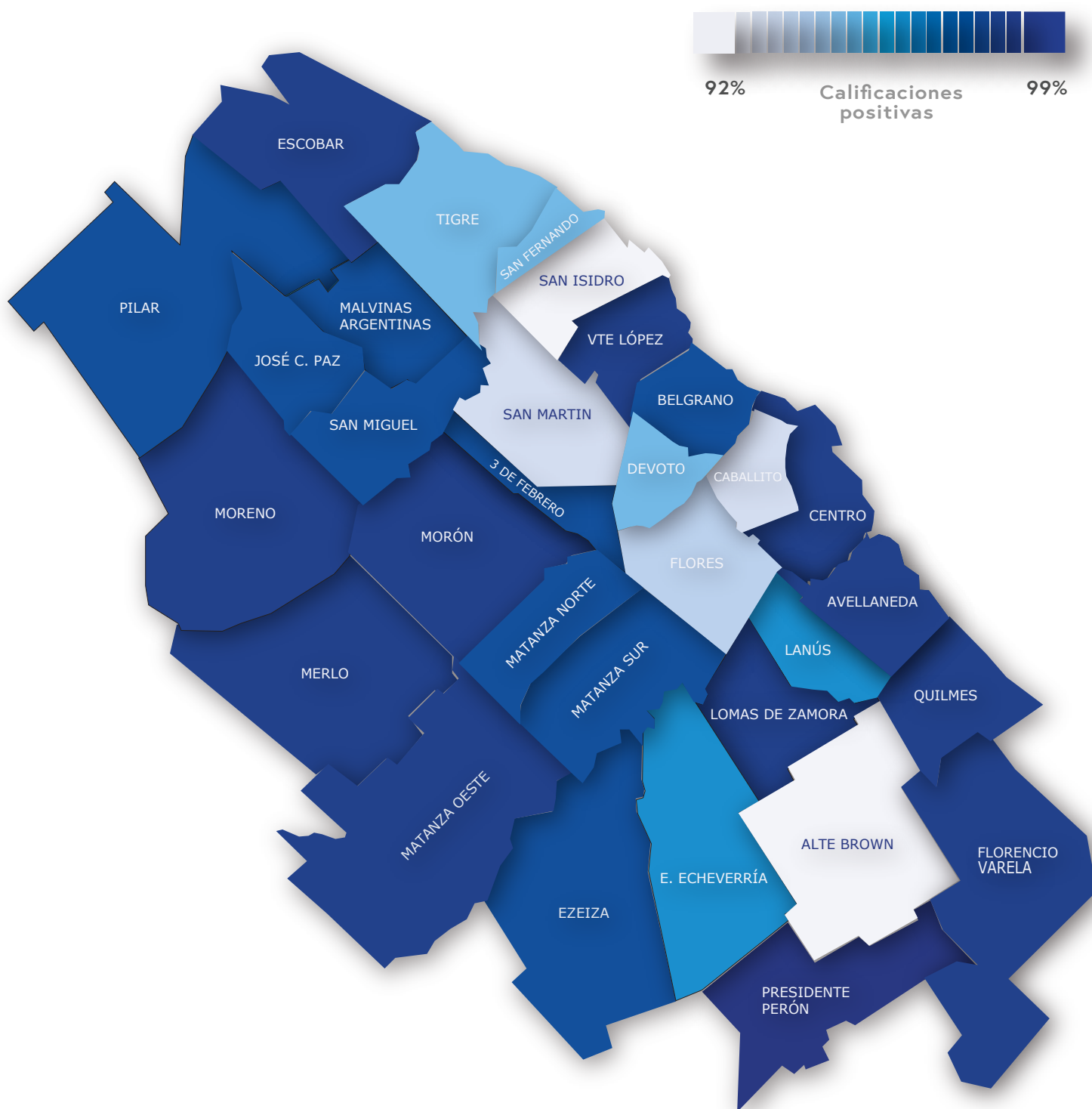
Media: 9,45

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,45 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,1

El desvío estandar de la media es 1,1

ESTUDIO CONTACTOS

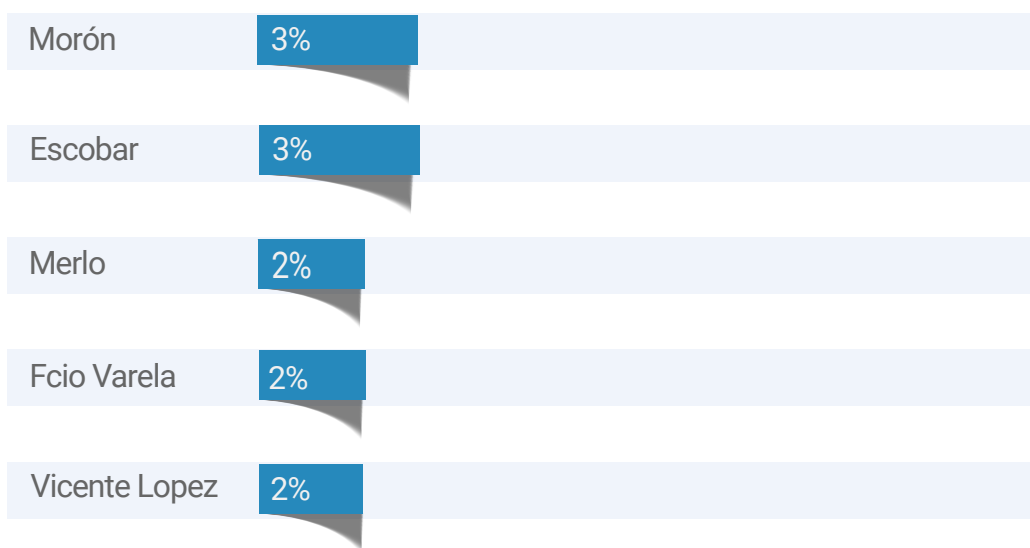


Aspecto por distrito

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

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

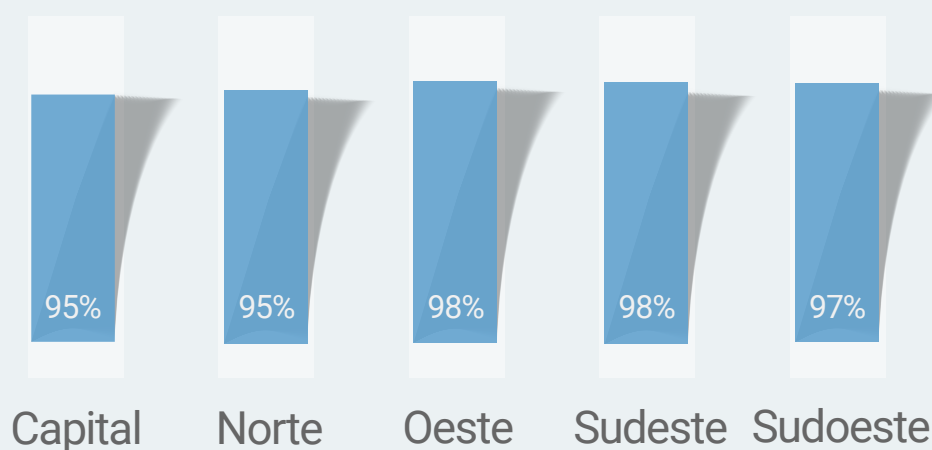
8 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Aspecto

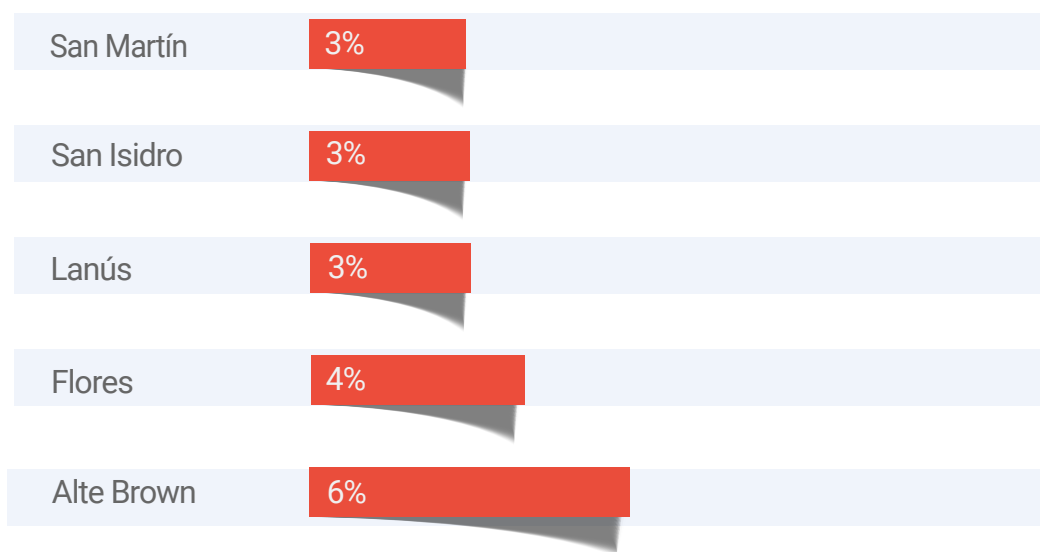
Aspecto del equipo técnico en apertura de Regiones

Esta variable es muy homogénea y se encuentra en un excelente nivel. Todas las regiones reciben un 95% o más de calificaciones positivas.



DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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



Aspecto



Mejóro

El 29% 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.

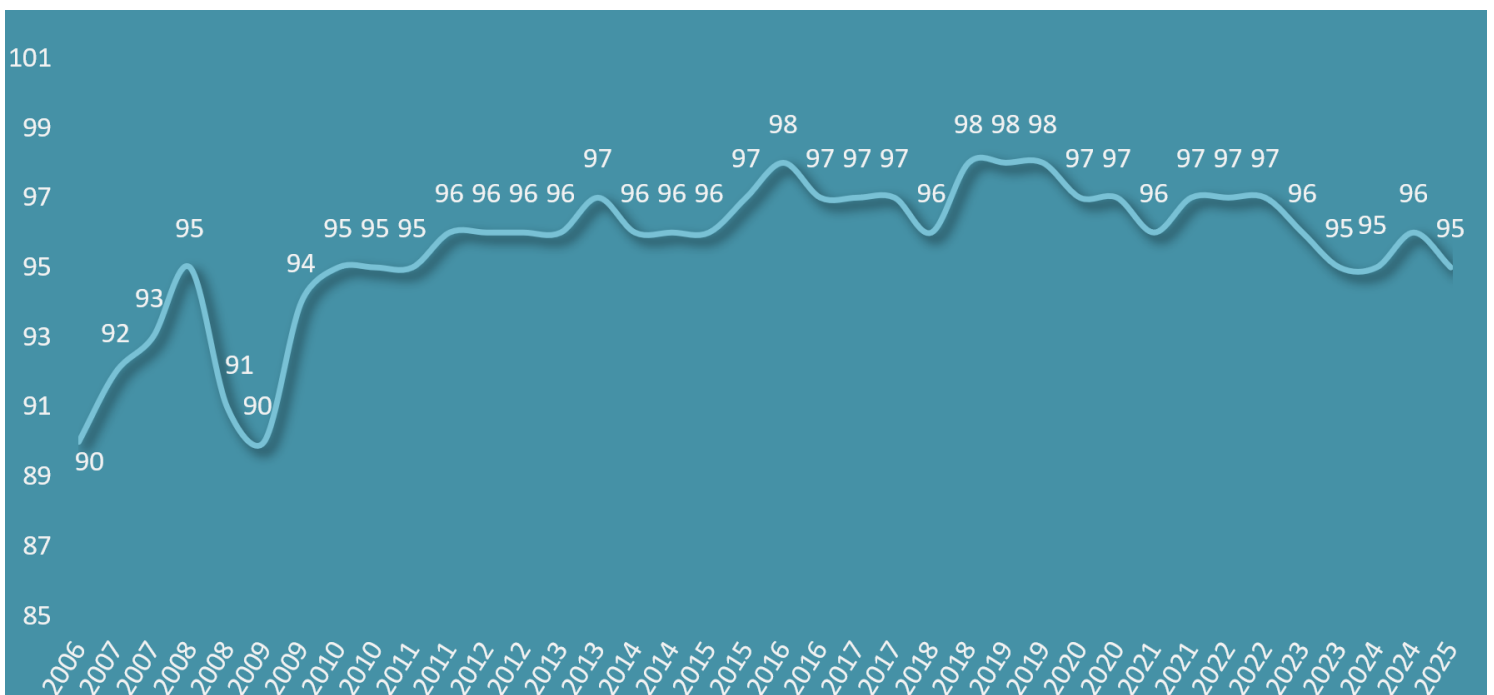


Descendió

El 57% 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. Vuelve a recibir un 95% de calificaciones positivas.



95%

Calificaciones positivas

Total (9+10) - 85%

El 85% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

Total (7+8) - 10%

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

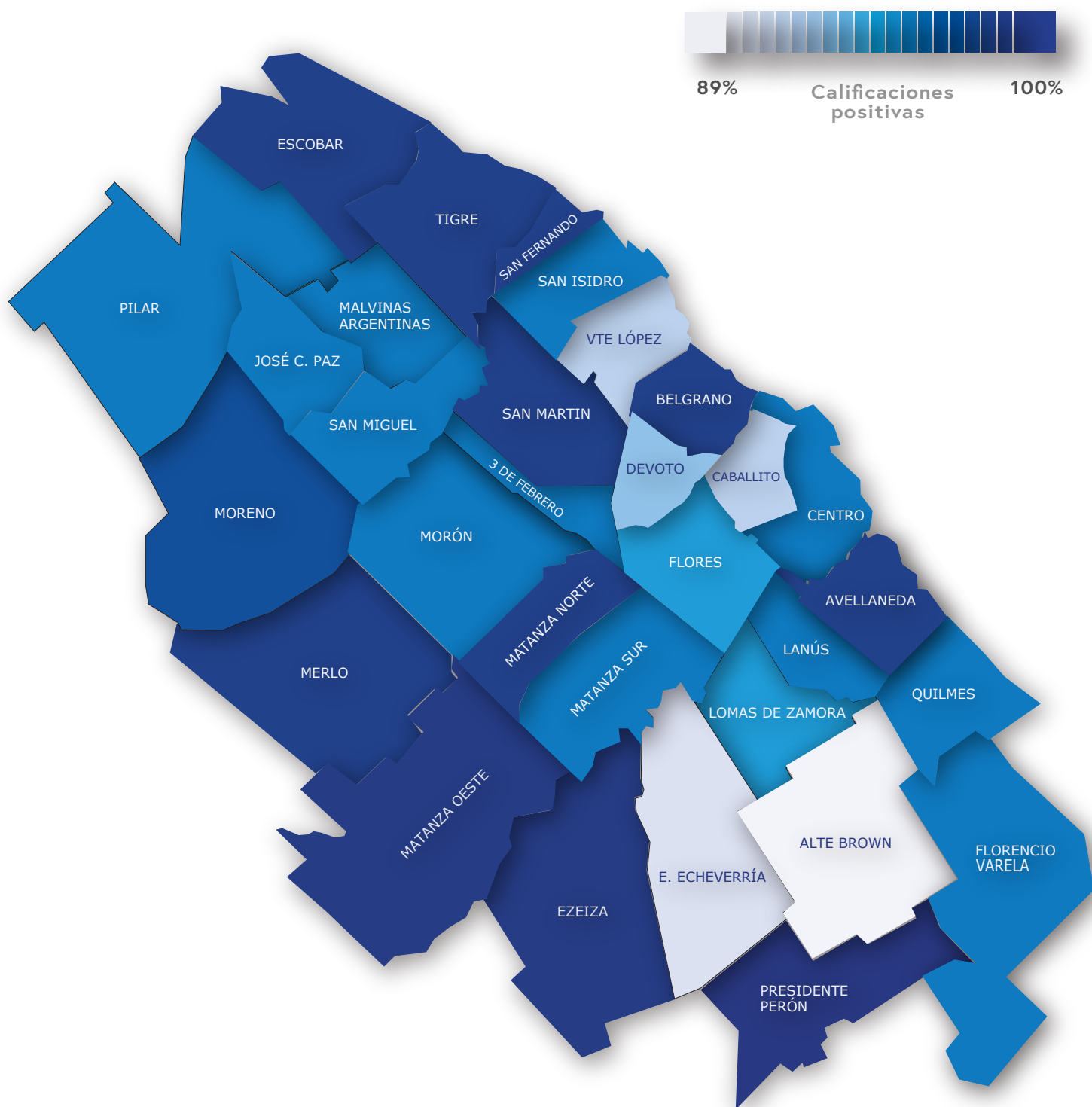
Media: 9,41

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

Desvío: 1,4

El desvío estándar de la media es 1,4

ESTUDIO CONTACTOS

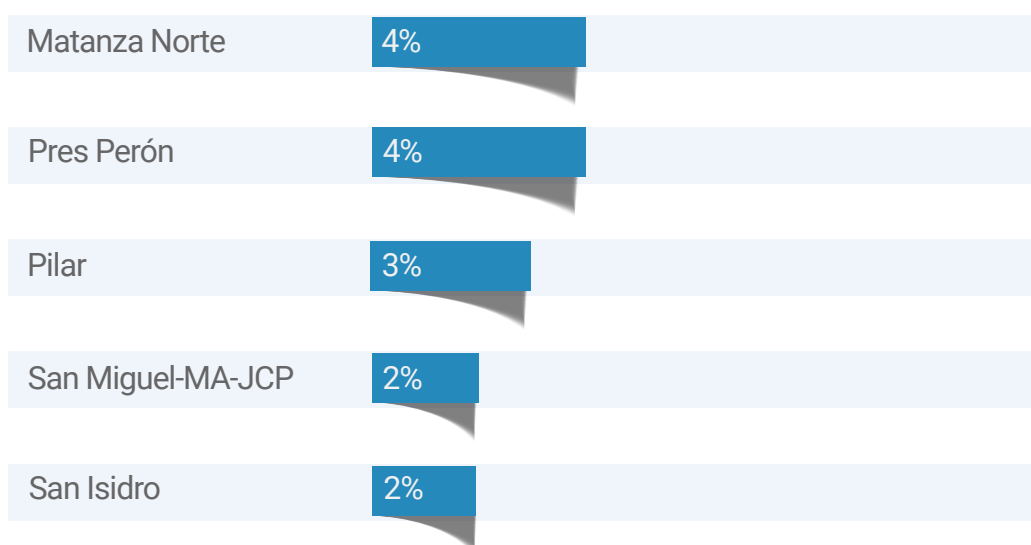


Predisposición por distrito

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

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

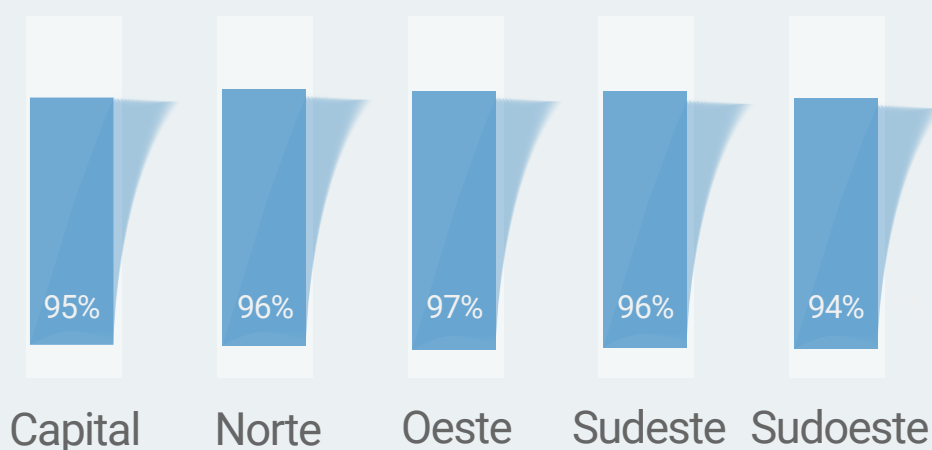
13 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Predisposición a realizar el trabajo

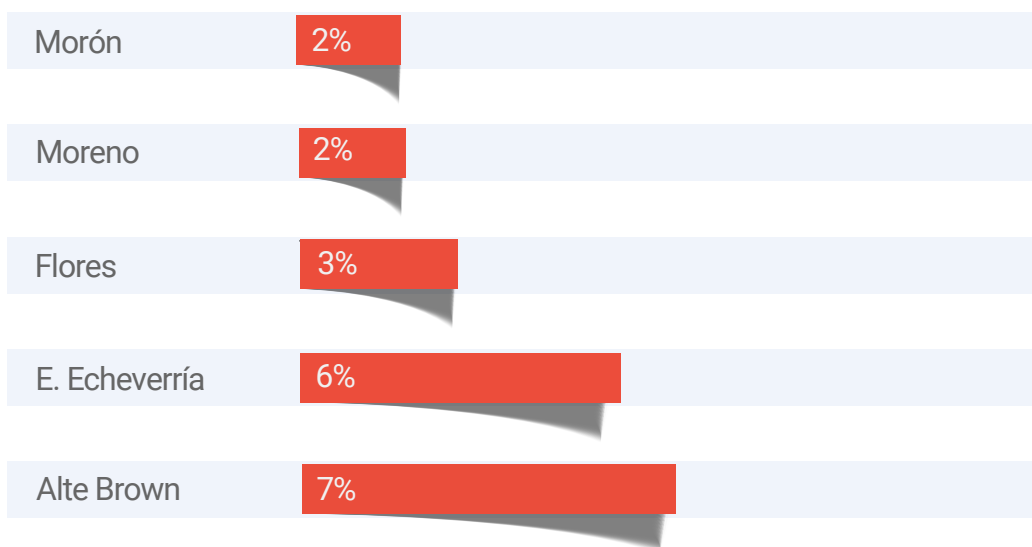
Predisposición en apertura de Regiones

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

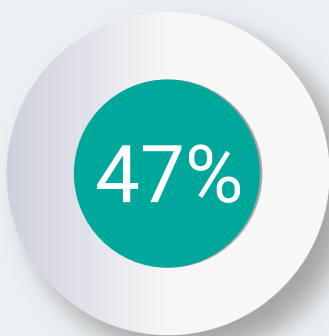


DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

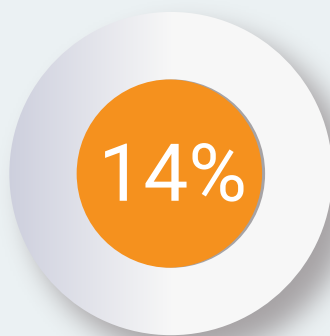


Predisposición a realizar el trabajo



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.

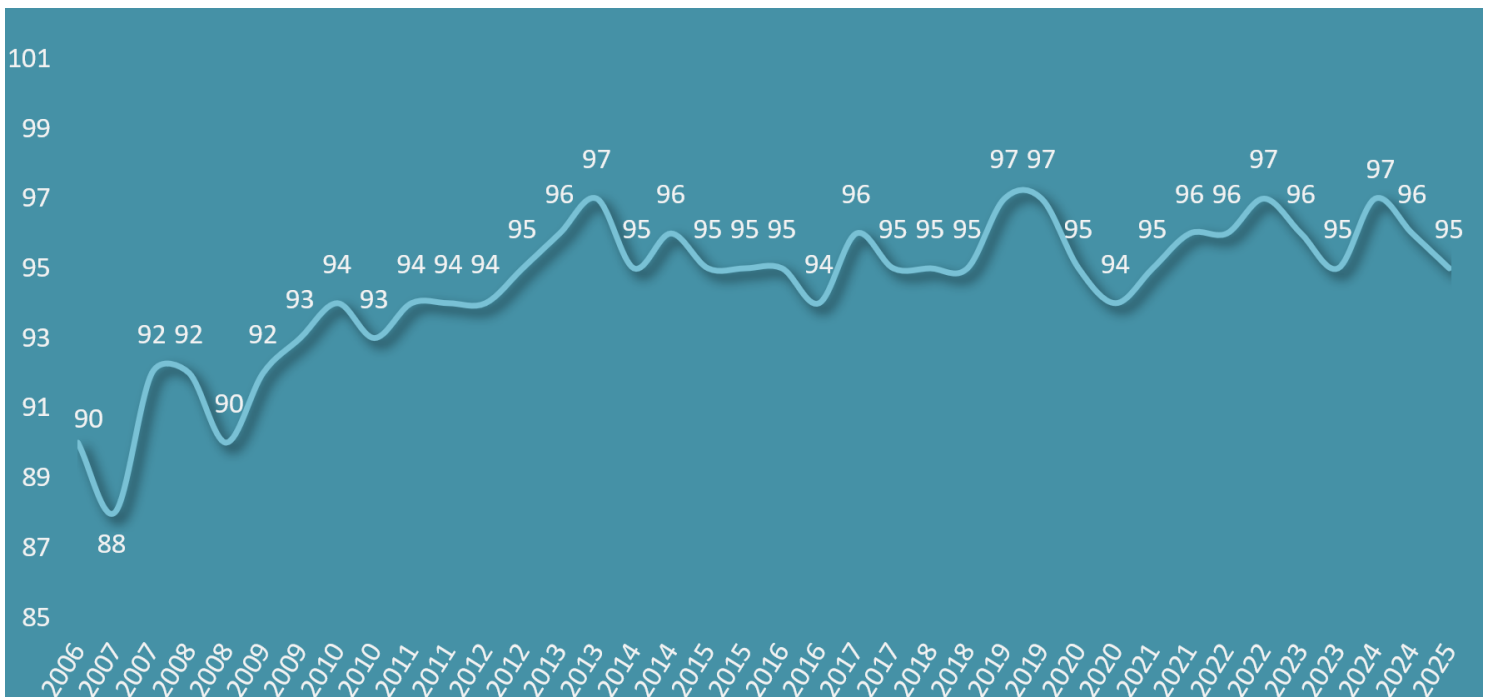


Descendió

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

FACILIDAD PARA IDENTIFICAR

La facilidad para identificar que el personal técnico, que se presenta en el domicilio, pertenece a AySA permanece a lo largo del tiempo en un excelente valor. Recibe un 95% de calificaciones positivas.



95%

Calificaciones positivas

Total (9+10) - 84%

El 84% 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

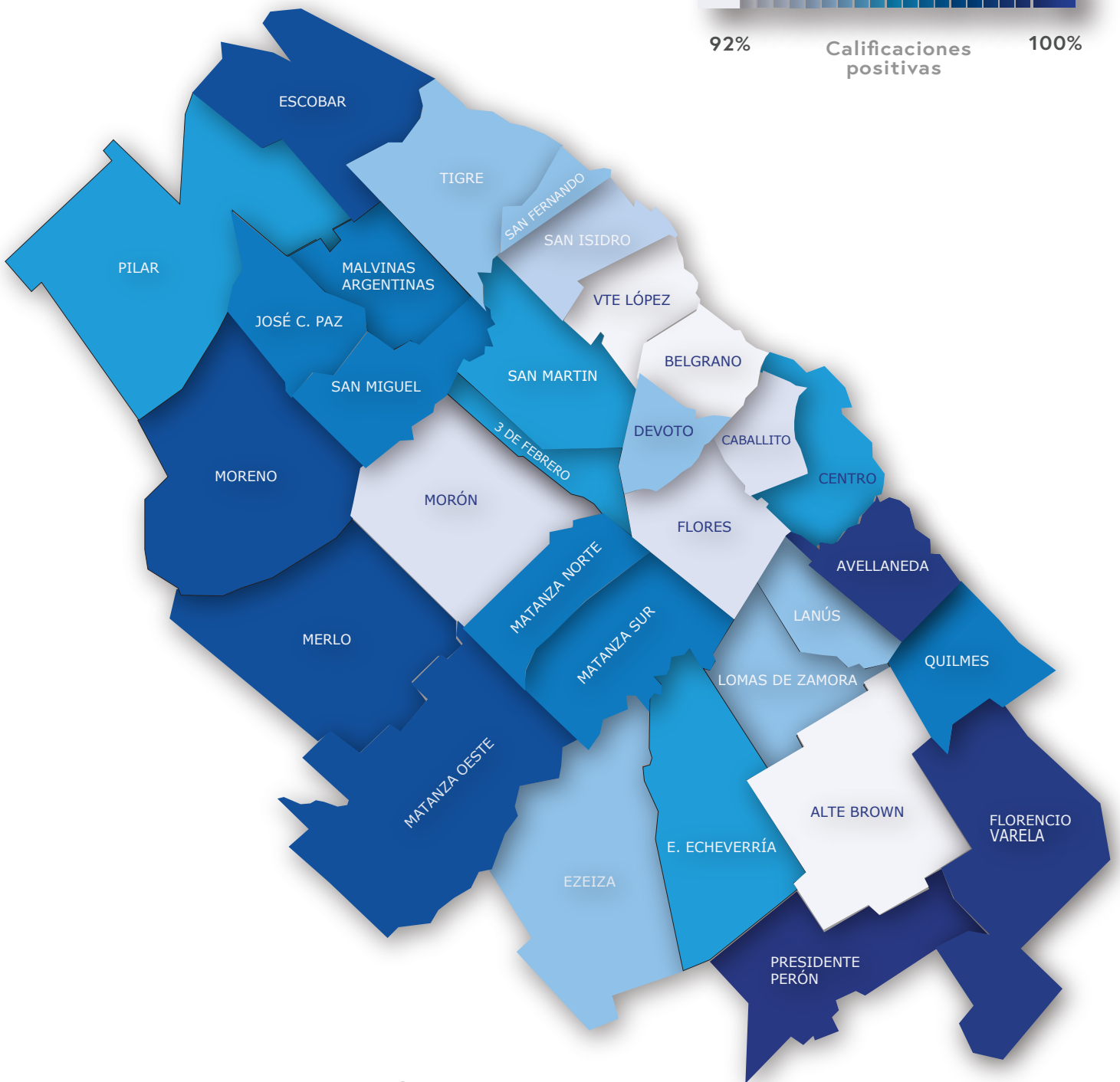
Media: 9,43

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,43 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,3

El desvío estándar de la media es 1,3

ESTUDIO CONTACTOS

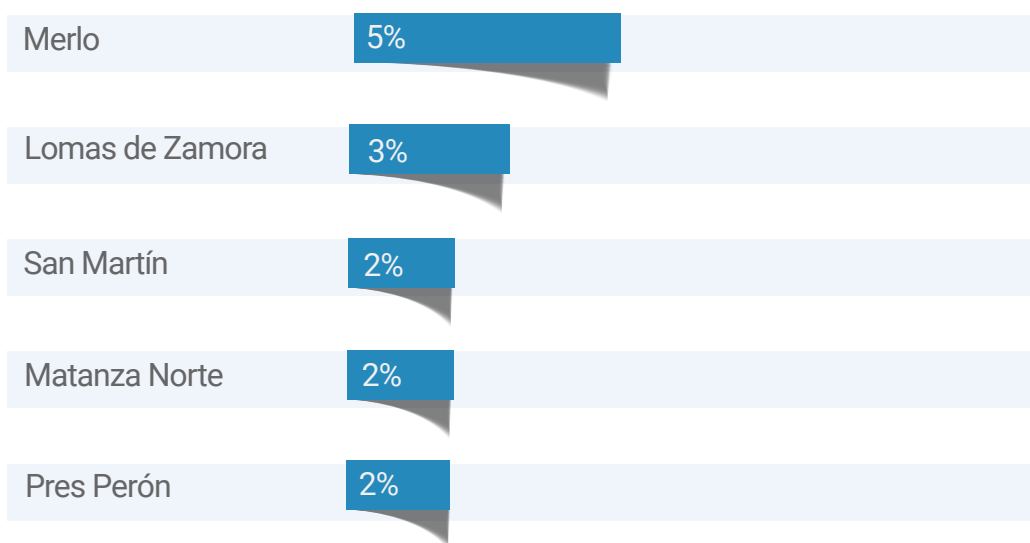


Facilidad para identificar por distrito

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

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

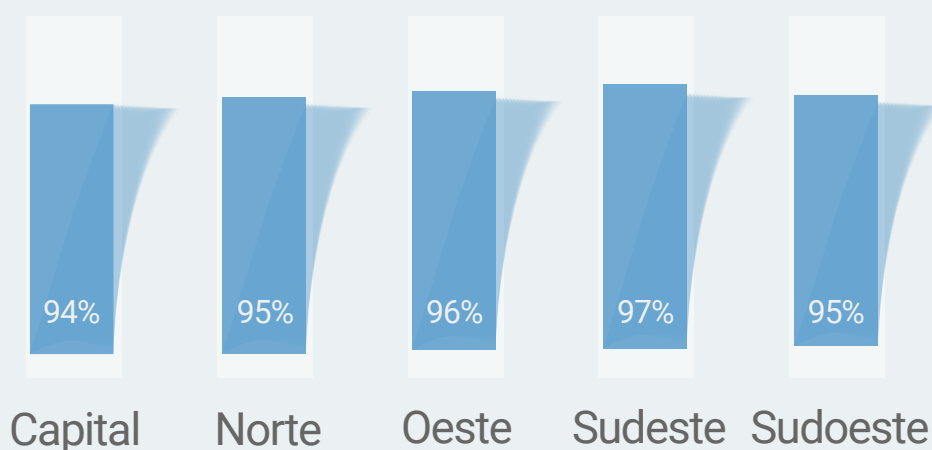
7 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Facilidad para identificarlos

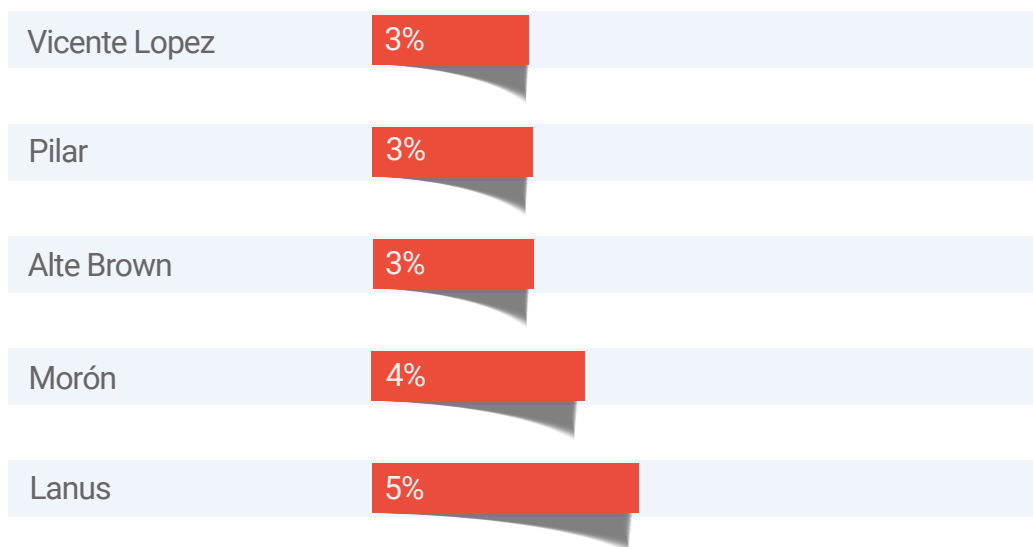
Facilidad para identificar al equipo técnico en apertura de Regiones

Las regiones Sudeste y Oeste poseen las calificaciones más altas de la Concesión. De cualquier manera, esta variable posee una excelente performance a nivel de región.



DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

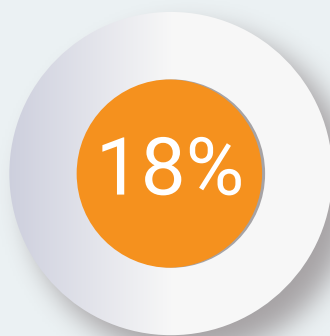


Facilidad para identificarlos



Mejóro

El 25% 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.

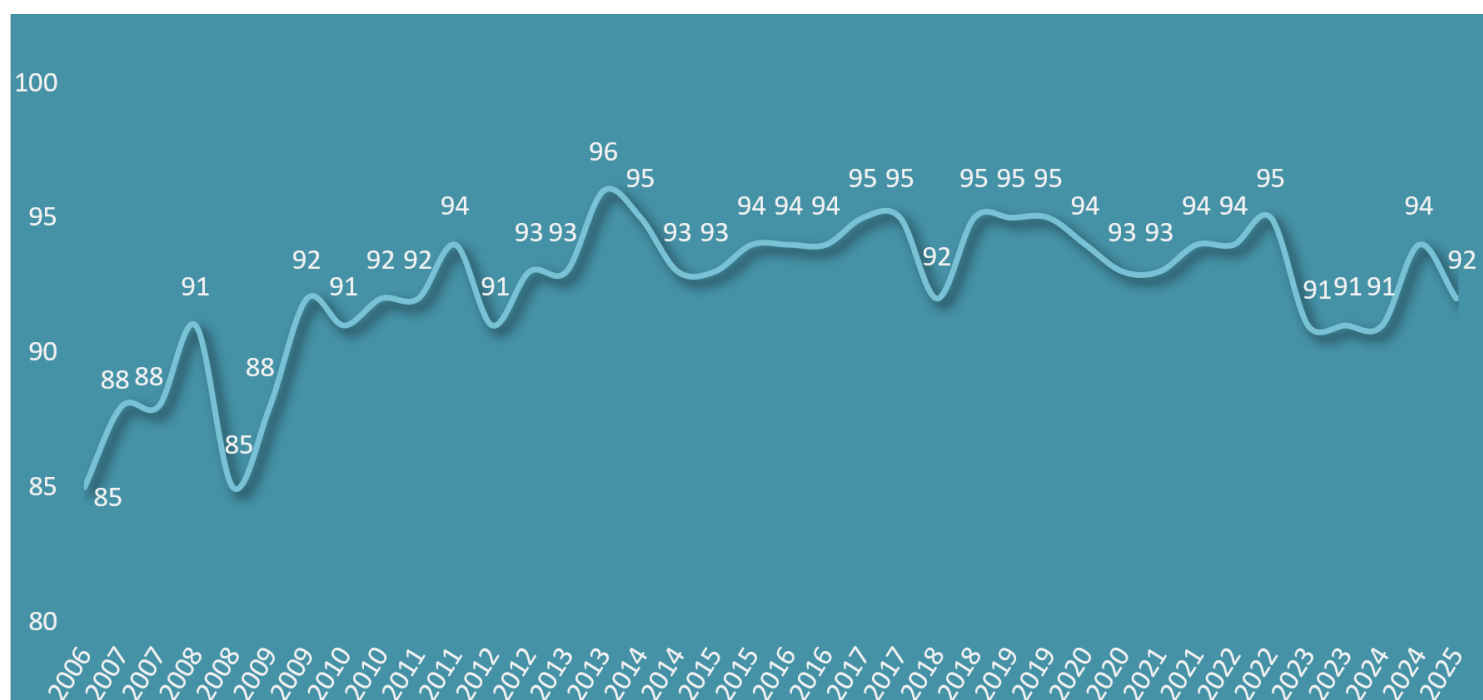


Descendió

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

TAREA SEGURA Y PROLIJA

La tarea es realizada de forma segura y prolija retrocedió dos puntos porcentuales en este semestre y recibe un 92% de calificaciones positivas.



92%

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) - 13%

El 13% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

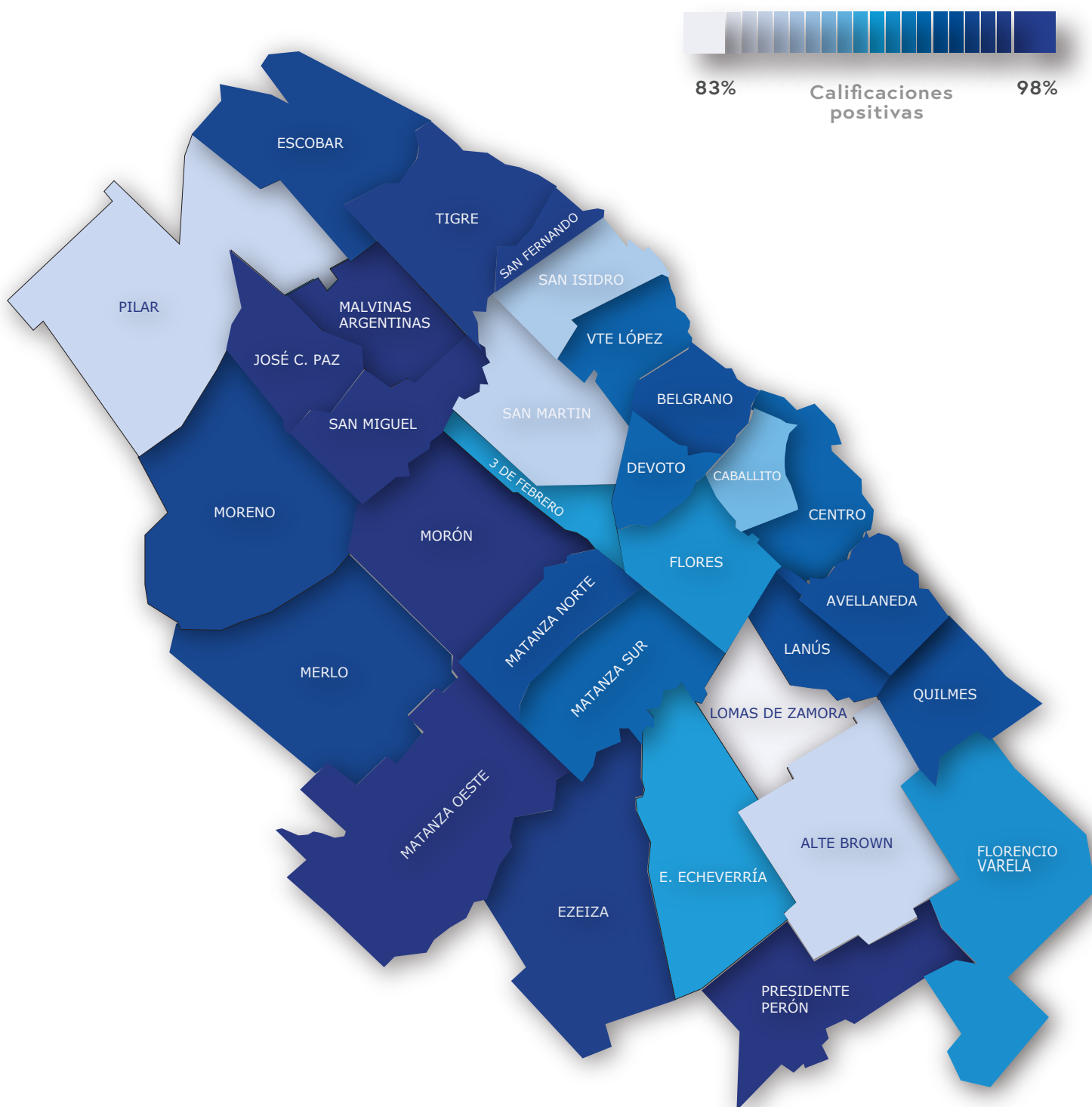
Media: 9,20

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,20 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,7

El desvío estandar de la media es 1,7

ESTUDIO CONTACTOS

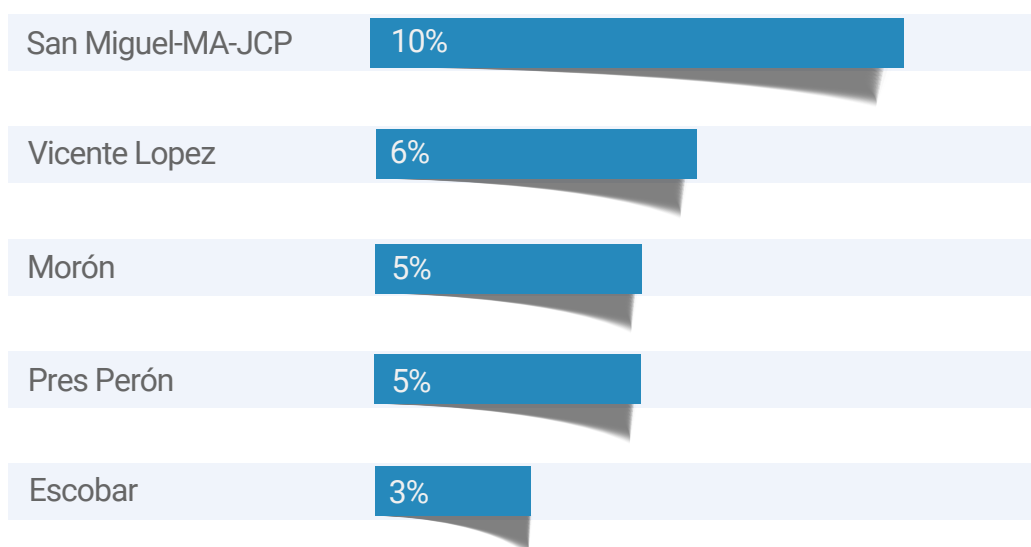


Tarea segura y prolija por distrito

Centro	93	San Fer-Tigre	96	Matanza N	94	Avellaneda	94	Alte Brown	86
Belgrano	94	San Isidro	88	Matanza S	93	Lanús	94	E. Echeverría	91
Caballito	89	Vte López	93	3 de Febrero	91	Quilmes	94	Lomas de Zamora	83
Flores	92	San Martín	87	Morón	97	Fcio Varela	92	Ezeiza	96
Devoto	93	Escobar	95	Matanza O	98			Pres. Perón	98
		San Miguel	97	Moreno	95				
		Pilar	86	Merlo	95				

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

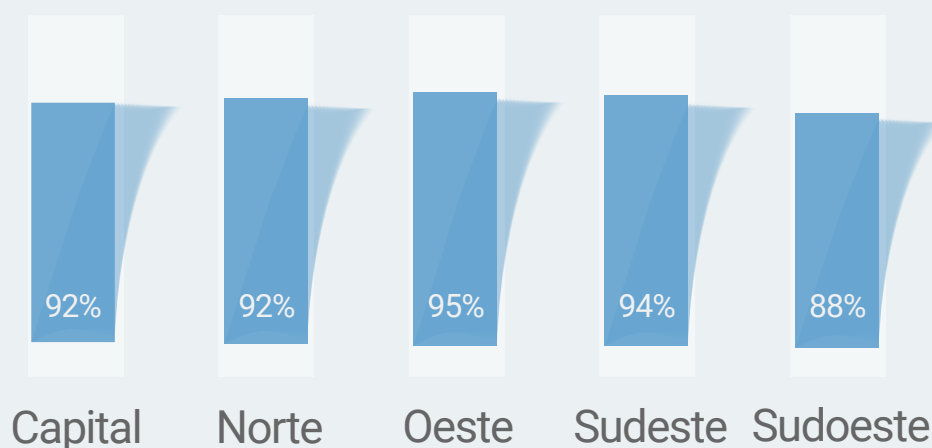
11 de los 28 distritos han logrado mejorar la calificación obtenida en el semestre anterior.



Tarea segura y prolija

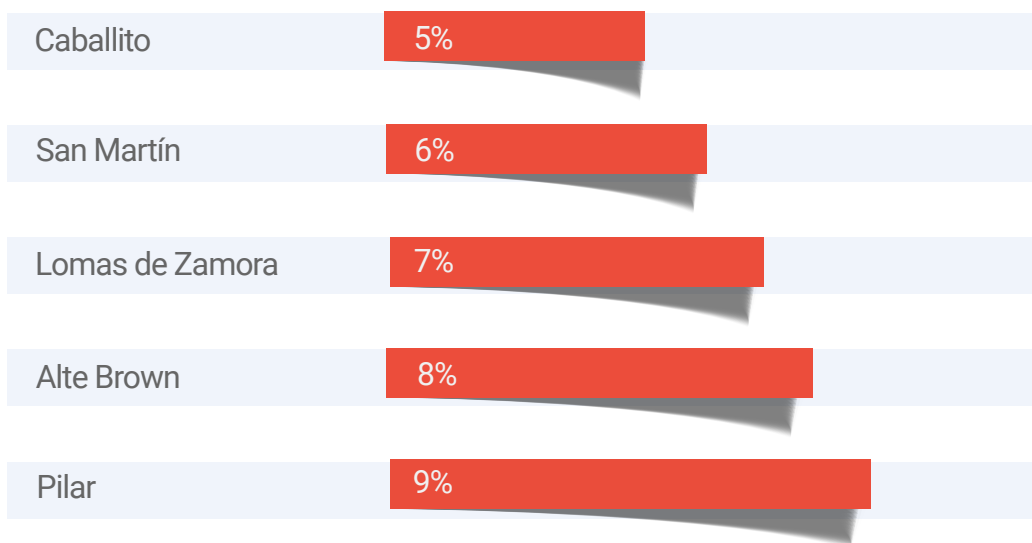
La tarea es realizada de forma segura y prolija en apertura de Regiones

Esta variable se encuentra en un muy buen nivel a nivel de regiones. Las regiones mejor calificadas en este semestre son Oeste y Sudeste.



DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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



Tarea segura y prolija



Mejóro

El 39% 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.

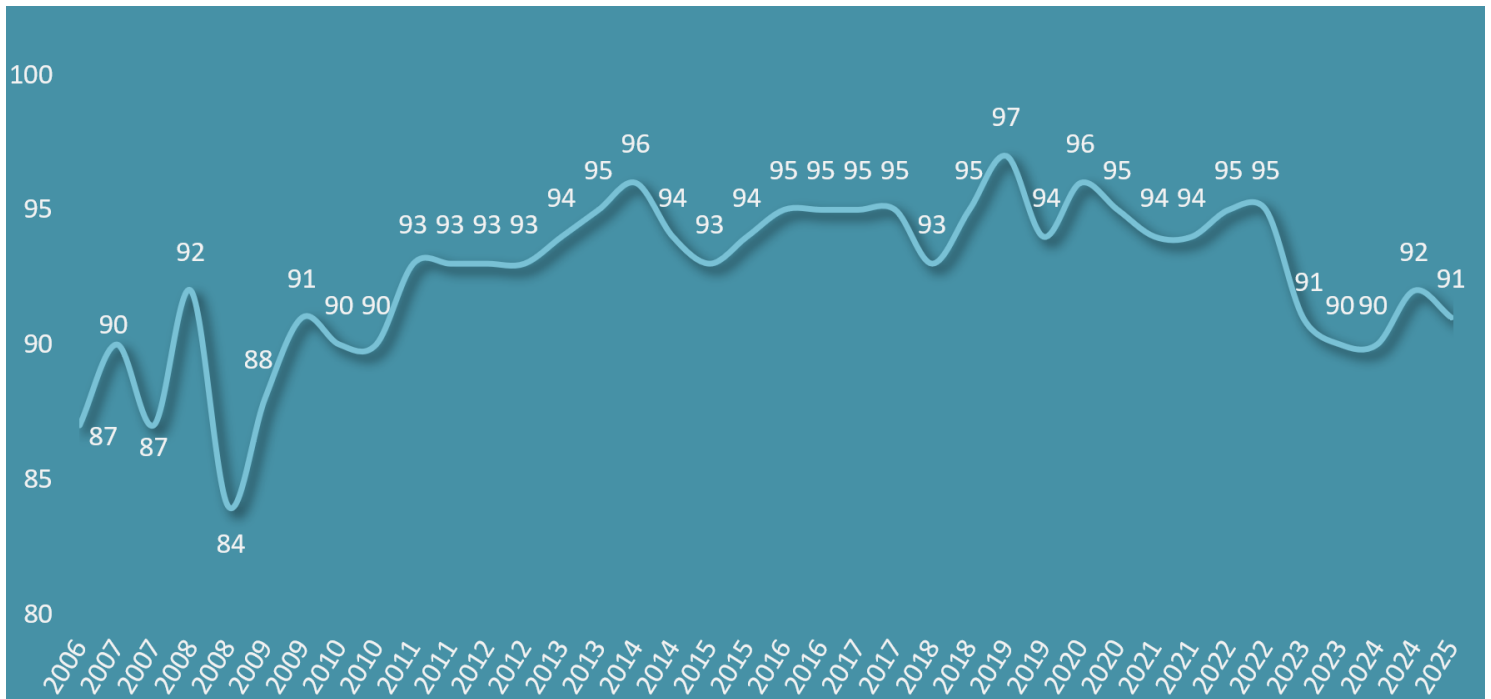


Descendió

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

CAPACIDAD DEL PERSONAL

La capacidad del equipo técnico para realizar la reparación se ubica apenas 1 punto porcentual por debajo del valor registrado en el semestre anterior.



Total (9+10) - 80%

El 80% 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

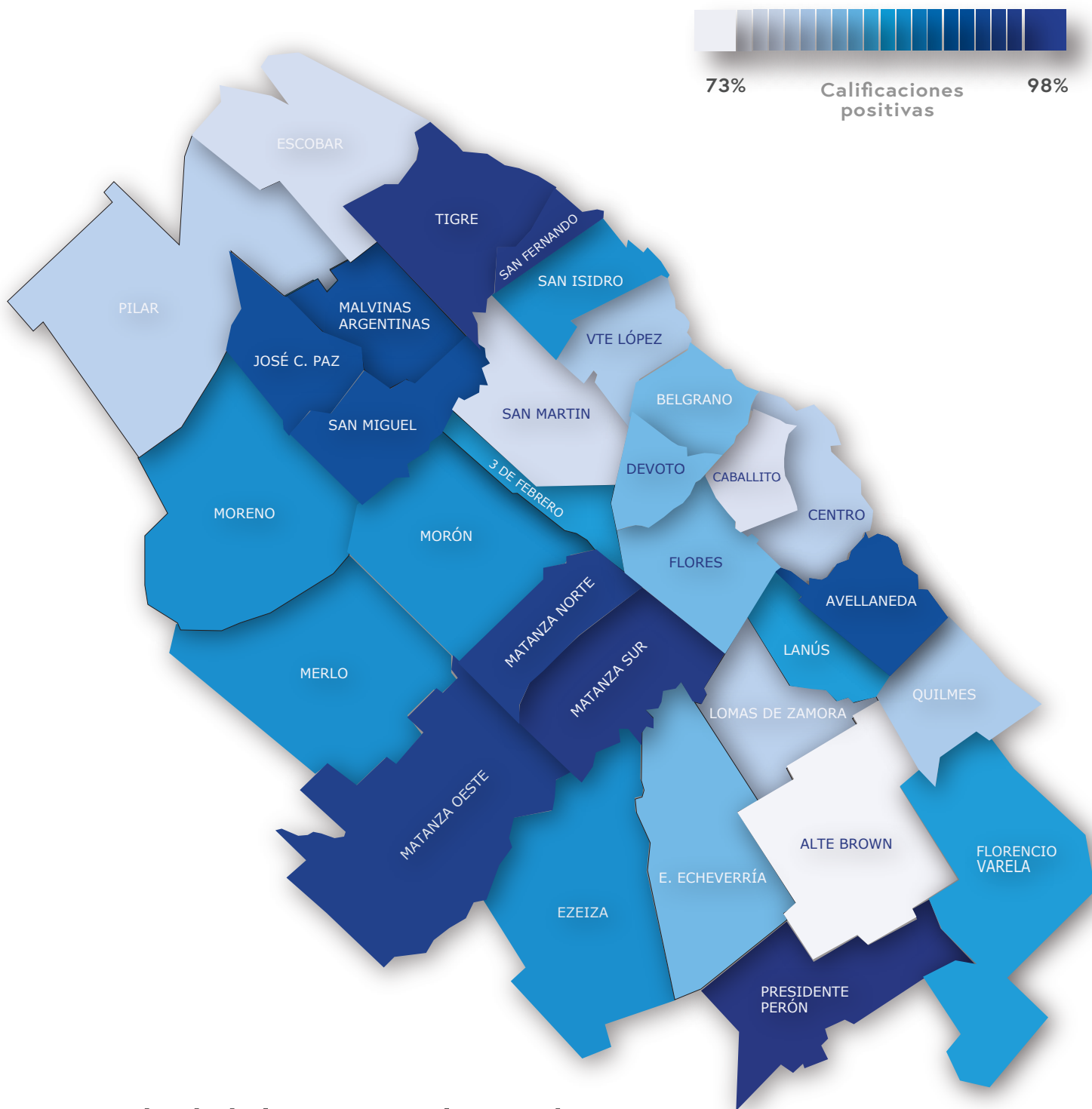
Media: 9,26

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,26 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,7

El desvío estándar de la media es 1,7

ESTUDIO CONTACTOS

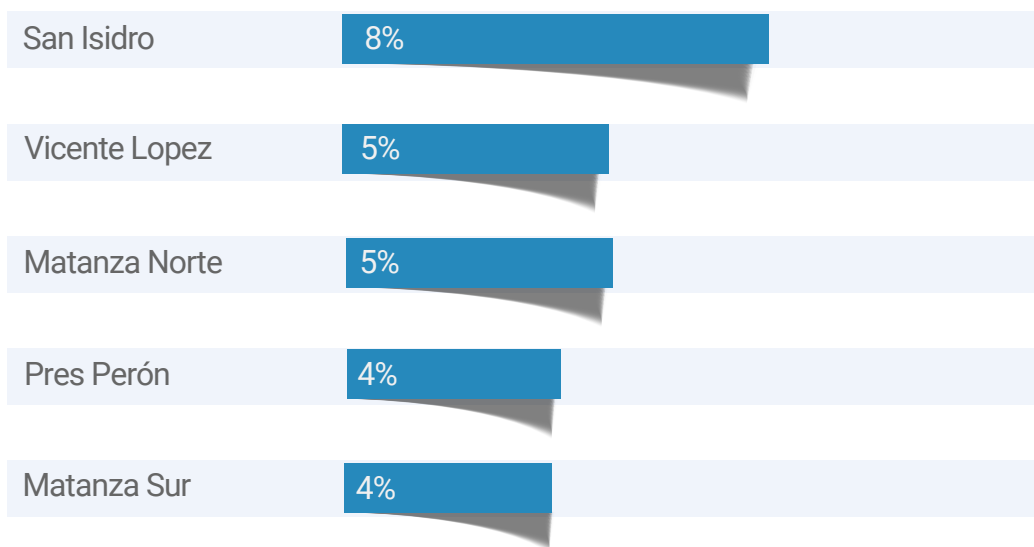


Capacidad del personal por distrito

Centro	89	San Fer-Tigre	97	Matanza N	96	Avellaneda	95	Alte Brown	86
Belgrano	91	San Isidro	93	Matanza S	97	Lanús	92	E. Echeverría	91
Caballito	87	Vte López	90	3 de Febrero	92	Quilmes	90	Lomas de Zamora	89
Flores	91	San Martín	88	Morón	93	Fcio Varela	92	Ezeiza	93
Devoto	91	Escobar	88	Matanza O	96			Pres. Perón	98
		San Miguel	95	Moreno	93				
		Pilar	89	Merlo	93				

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

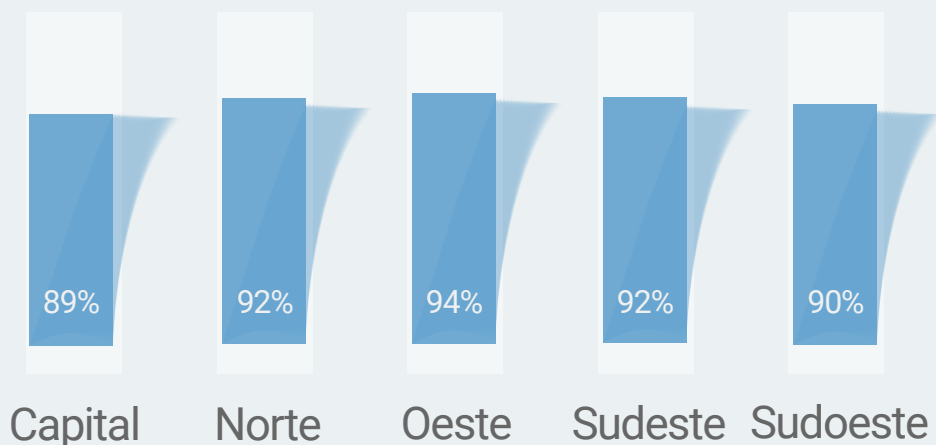
12 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Capacidad del personal

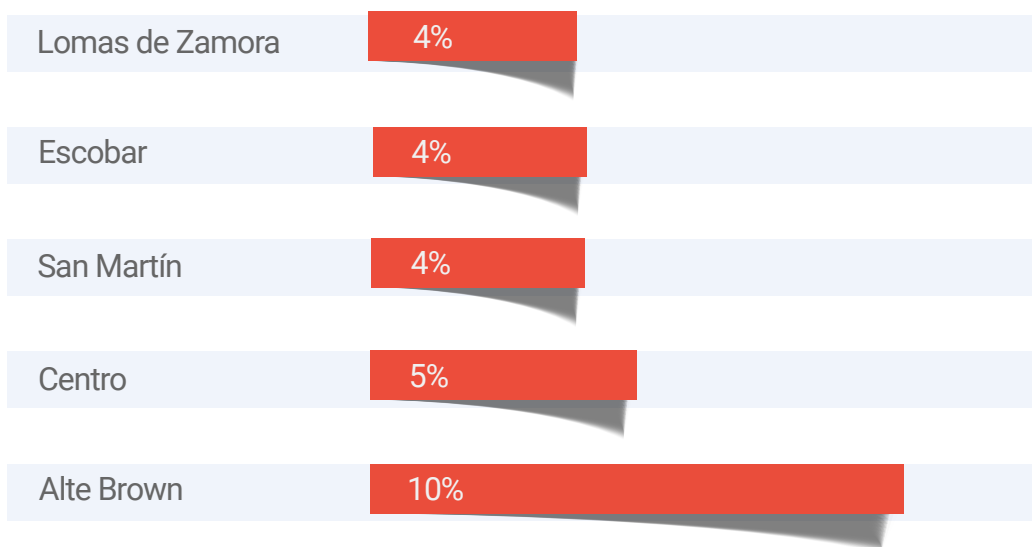
La capacidad del personal en apertura de Regiones

Esta variable se encuentra en un muy buen nivel. La región mejor evaluada es Oeste con un 94% de calificaciones positivas.

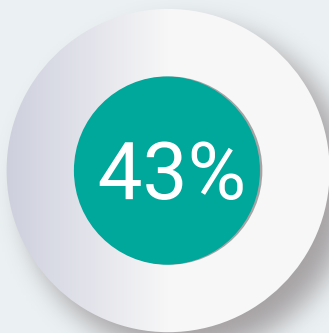


DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

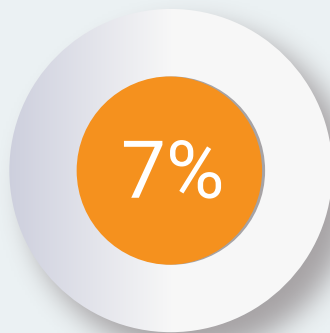


Capacidad del personal



Mejóro

El 43% 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.

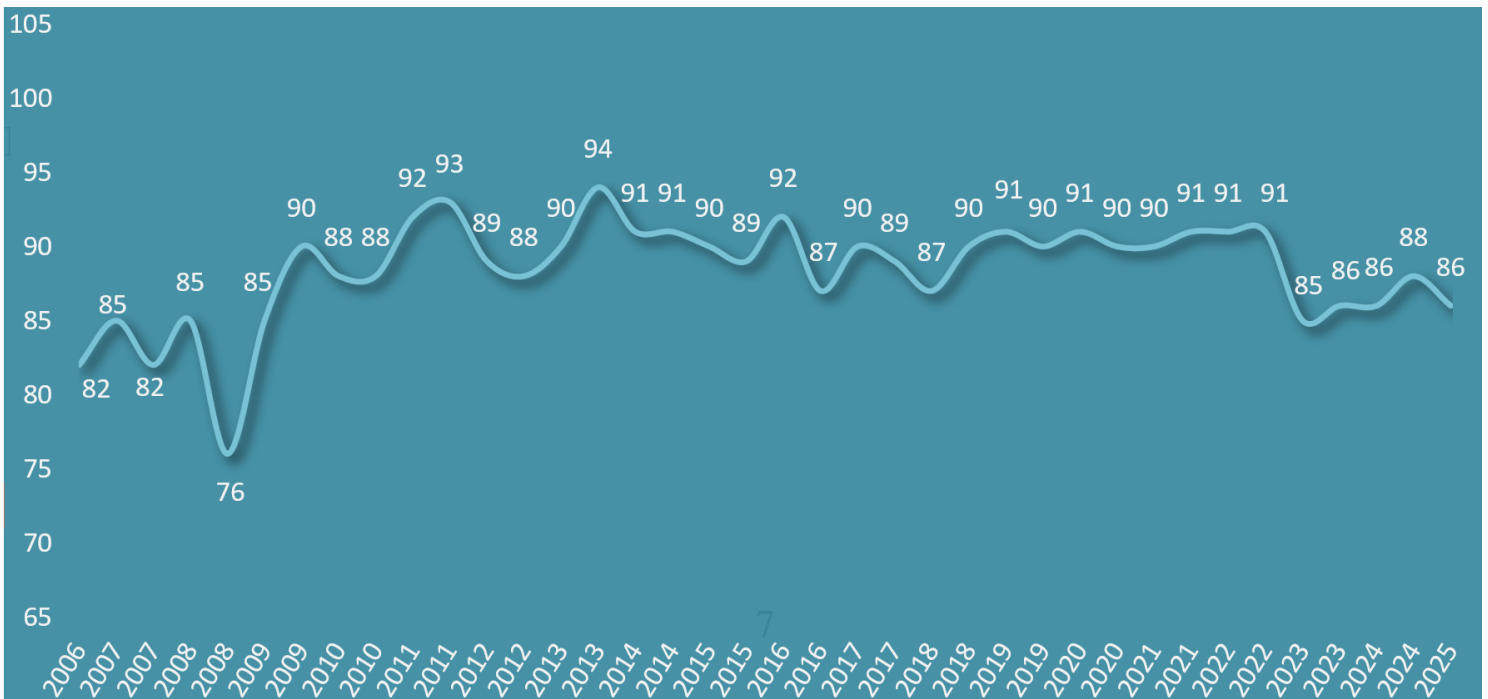


Descendió

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

HERRAMIENTAS NECESARIAS

El equipo técnico cuenta con las herramientas necesarias para realizar el trabajo retrocede dos puntos porcentuales y recibe, nuevamente, un 86% de calificaciones positivas.



86%

Calificaciones positivas

Total (9+10) - 77%

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

Total (7+8) - 9%

El 9% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

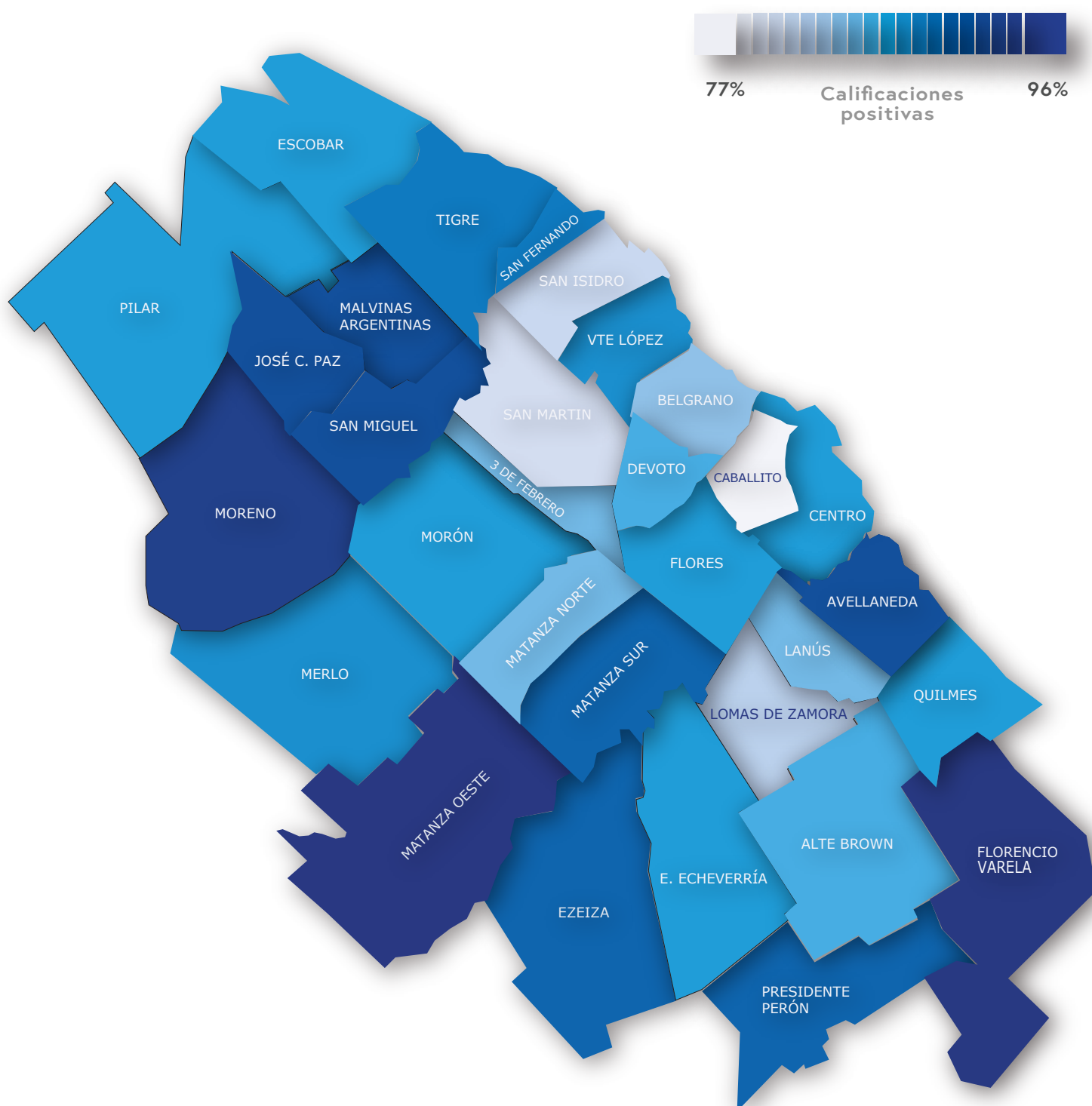
Media: 9,36

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,36 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,6

El desvío estandar de la media es 1,6

ESTUDIO CONTACTOS

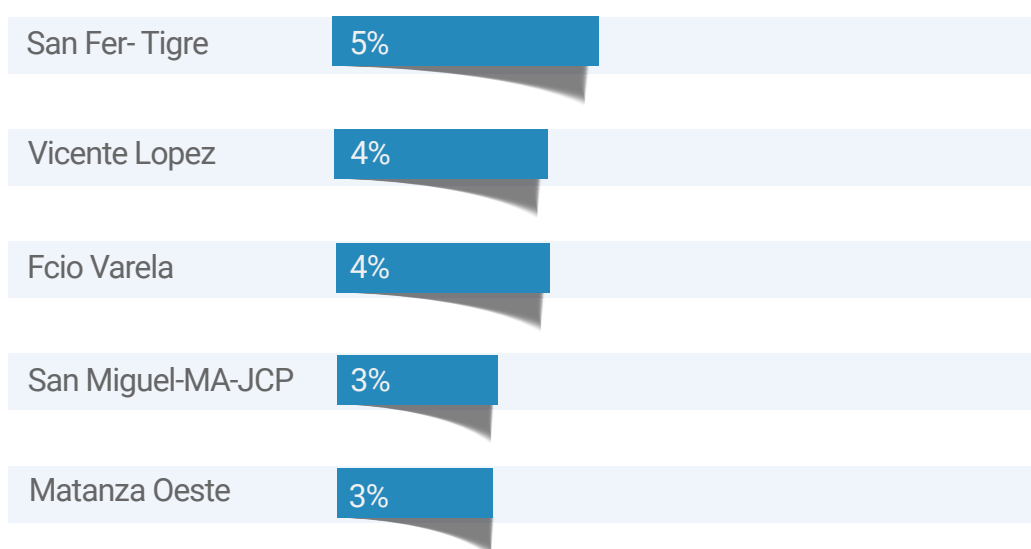


Herramientas necesarias por distrito

Centro	87	San Fer-Tigre	89	Matanza N	85	Avellaneda	91	Alte Brown	86
Belgrano	84	San Isidro	81	Matanza S	90	Lanús	85	E. Echeverría	85
Caballito	77	Vte López	88	3 de Febrero	85	Quilmes	87	Lomas de Zamora	86
Flores	87	San Martín	80	Morón	87	Fcio Varela	95	Ezeiza	90
Devoto	86	Escobar	87	Matanza O	96			Pres. Perón	90
		San Miguel	91	Moreno	93				
		Pilar	87	Merlo	88				

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

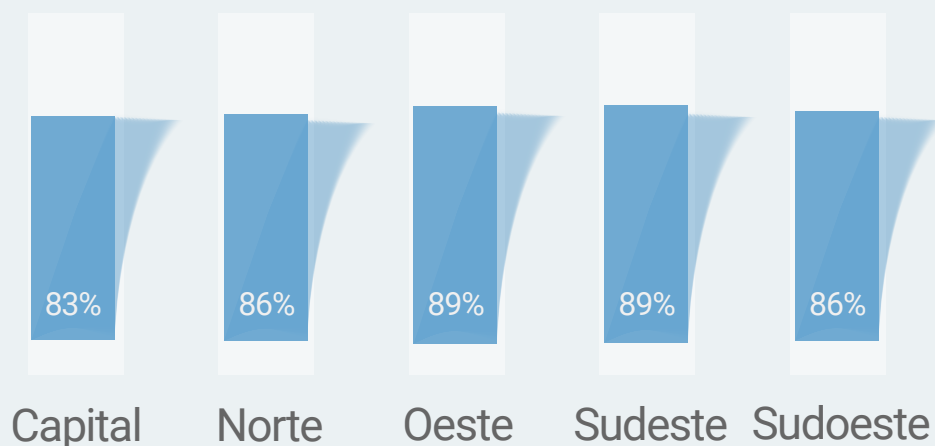
8 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Poseen las herramientas necesarias

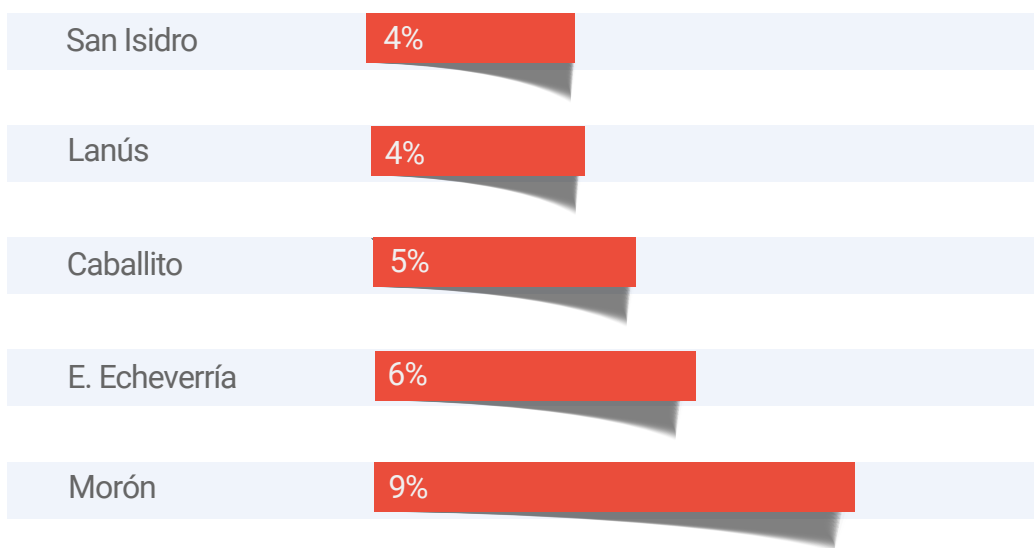
Tienen las herramientas necesarias en apertura de Regiones

Esta variable muestra que existen diferencias en función de la región evaluada. Oeste y Sudoeste poseen la mejor performance y ambos reciben un 89% de calificaciones positivas



DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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



Poseen las herramientas necesarias



29%

Mejóro

El 29% 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.



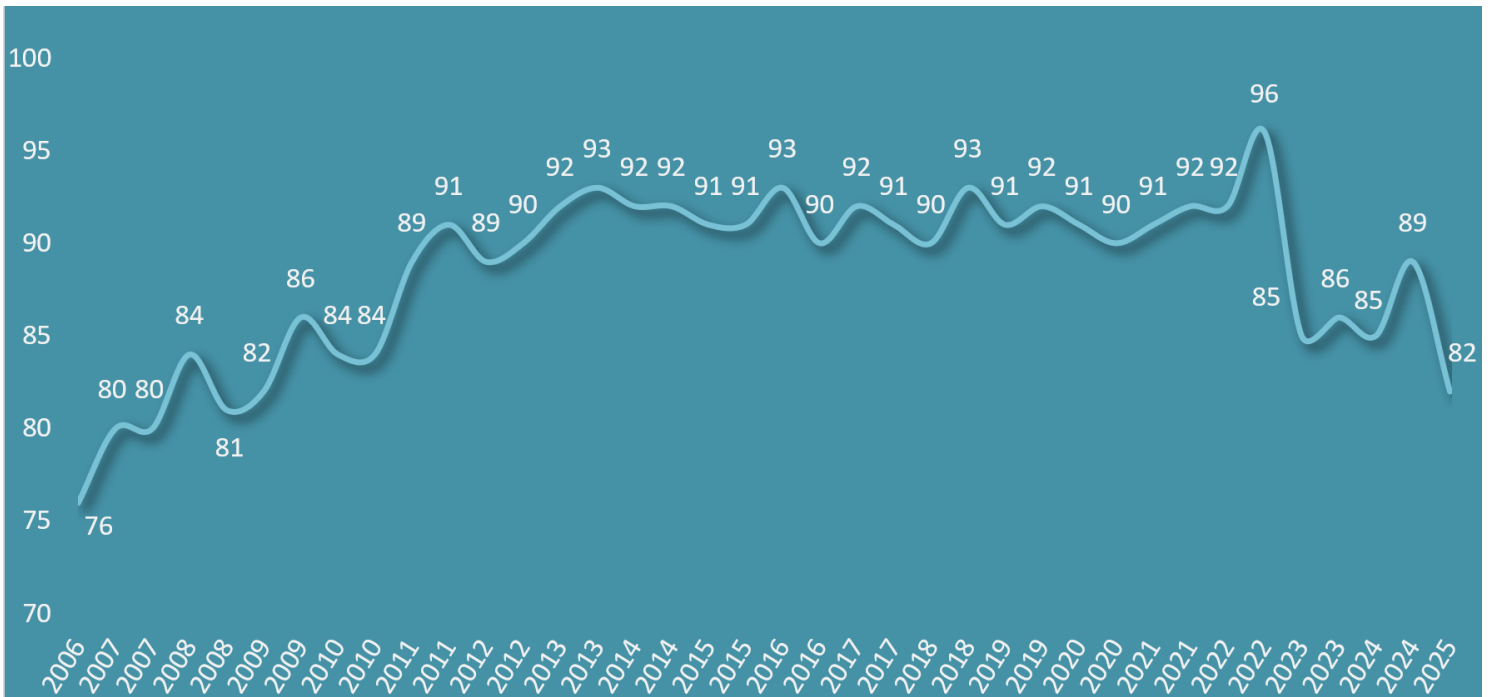
53%

Descendió

El 53% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

TIEMPO DE SOLUCIÓN

El tiempo de solución sufrió un retroceso de 7 puntos porcentuales en este semestre y se ubica en el valor más bajo de los últimos 17 años.



82%

Calificaciones positivas

Total (9+10) - 68%

El 68% 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

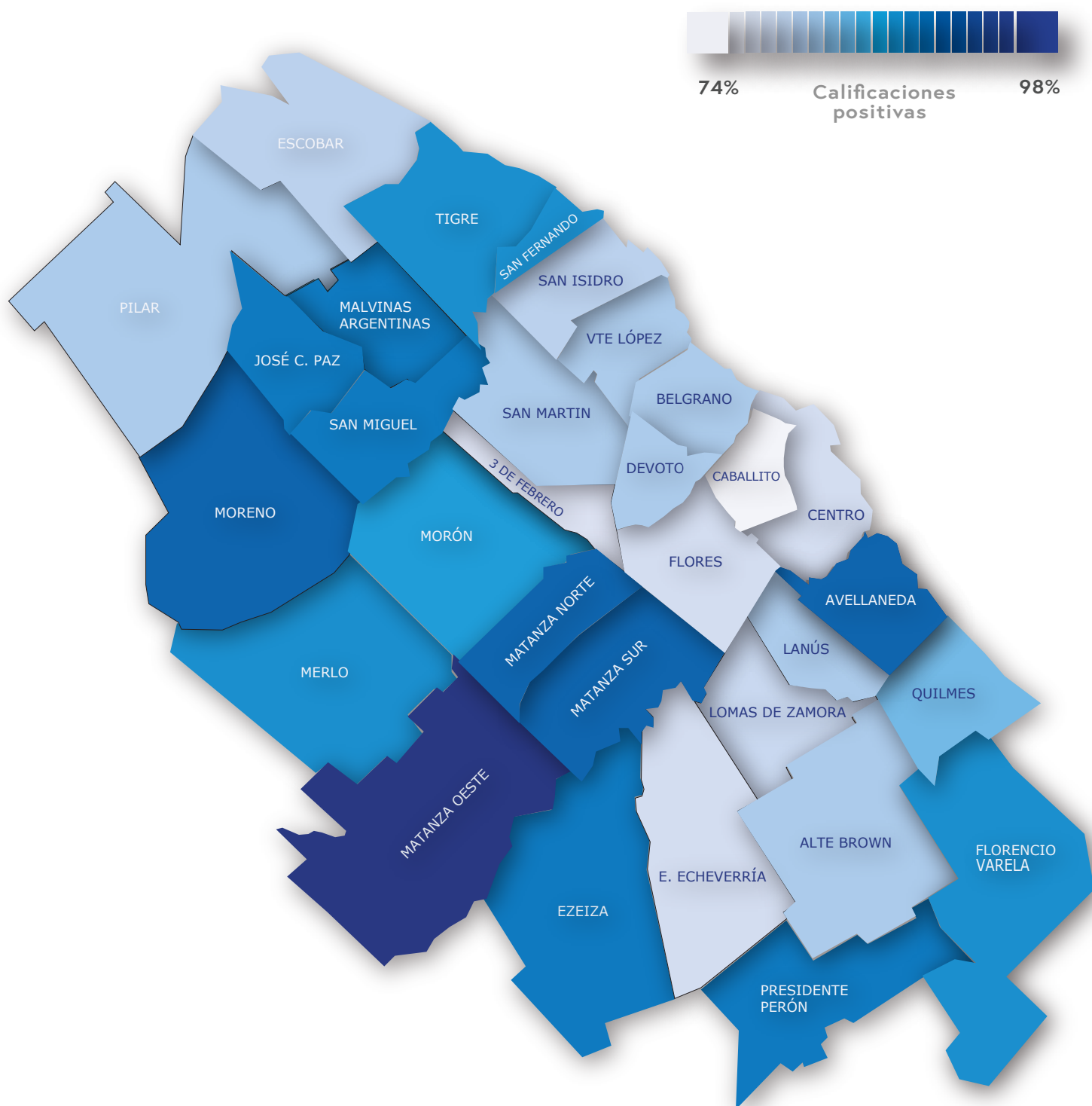
Media: 8,63

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

Desvío: 2,5

El desvío estándar de la media es 2,5

ESTUDIO CONTACTOS

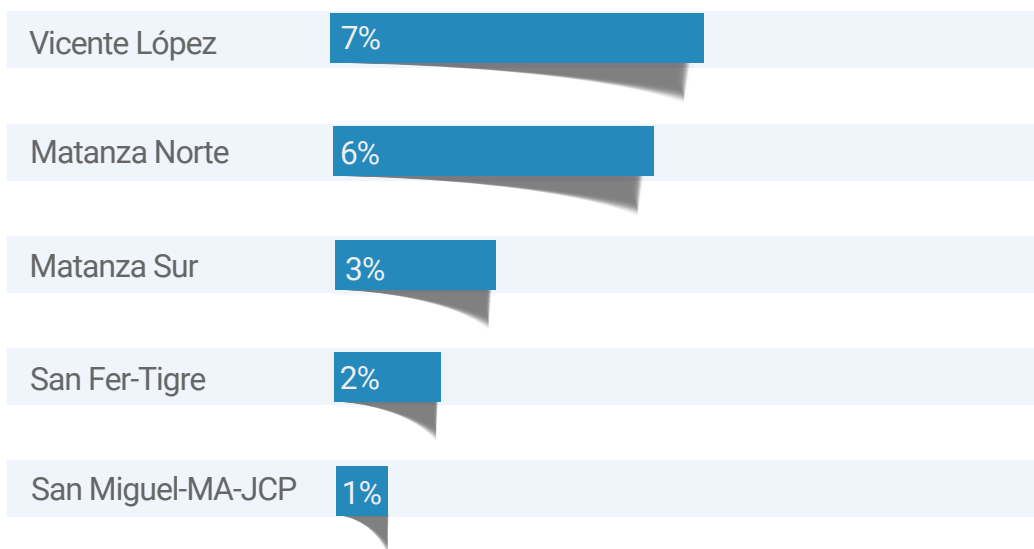


Tiempo de solución por distrito

Centro	78	San Fer-Tigre	88	Matanza N	91	Avellaneda	91	Alte Brown	81
Belgrano	82	San Isidro	80	Matanza S	91	Lanús	82	E. Echeverría	78
Caballito	74	Vte López	81	3 de Febrero	77	Quilmes	84	Lomas de Zamora	79
Flores	78	San Martín	81	Morón	86	Fcio Varela	88	Ezeiza	89
Devoto	81	Escobar	80	Matanza O	98			Pres. Perón	89
		San Miguel	89	Moreno	91				
		Pilar	82	Merlo	88				

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

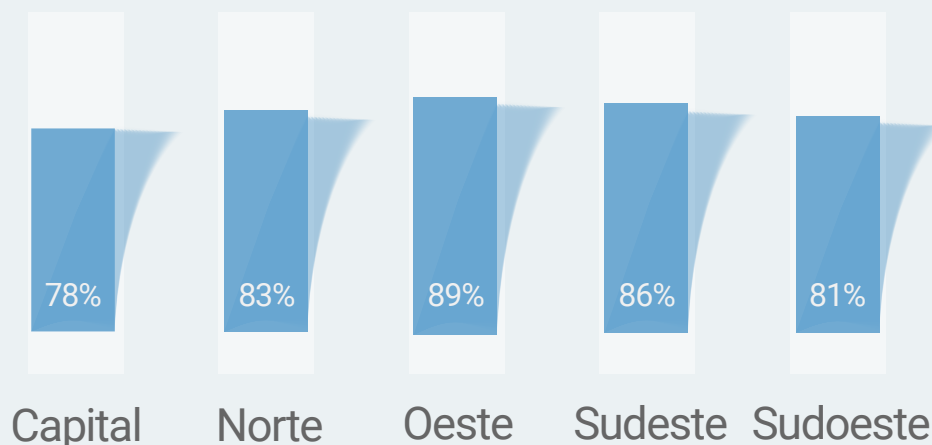
6 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Tiempo que demoran en solucionar

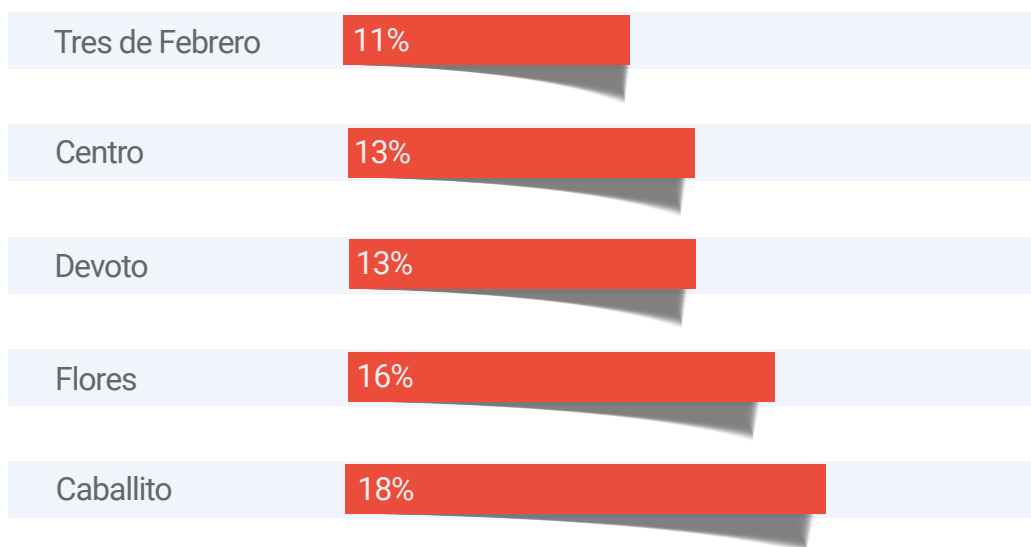
El tiempo que demoran en solucionar en apertura de Regiones

Esta variable muestra que existen diferencias en función de la región evaluada. Oeste posee la mejor performance con un 89% de calificaciones positivas.

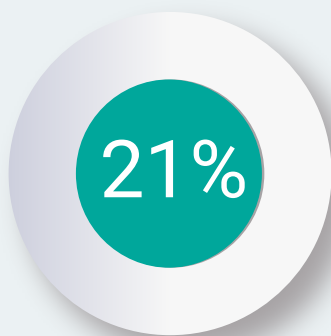


DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

20 de los 28 distritos han disminuido su performance respecto del semestre anterior.

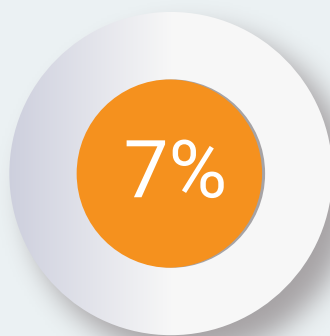


Tiempo que demoran en solucionar



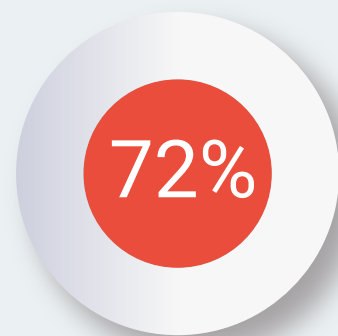
Mejóro

El 21% 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.

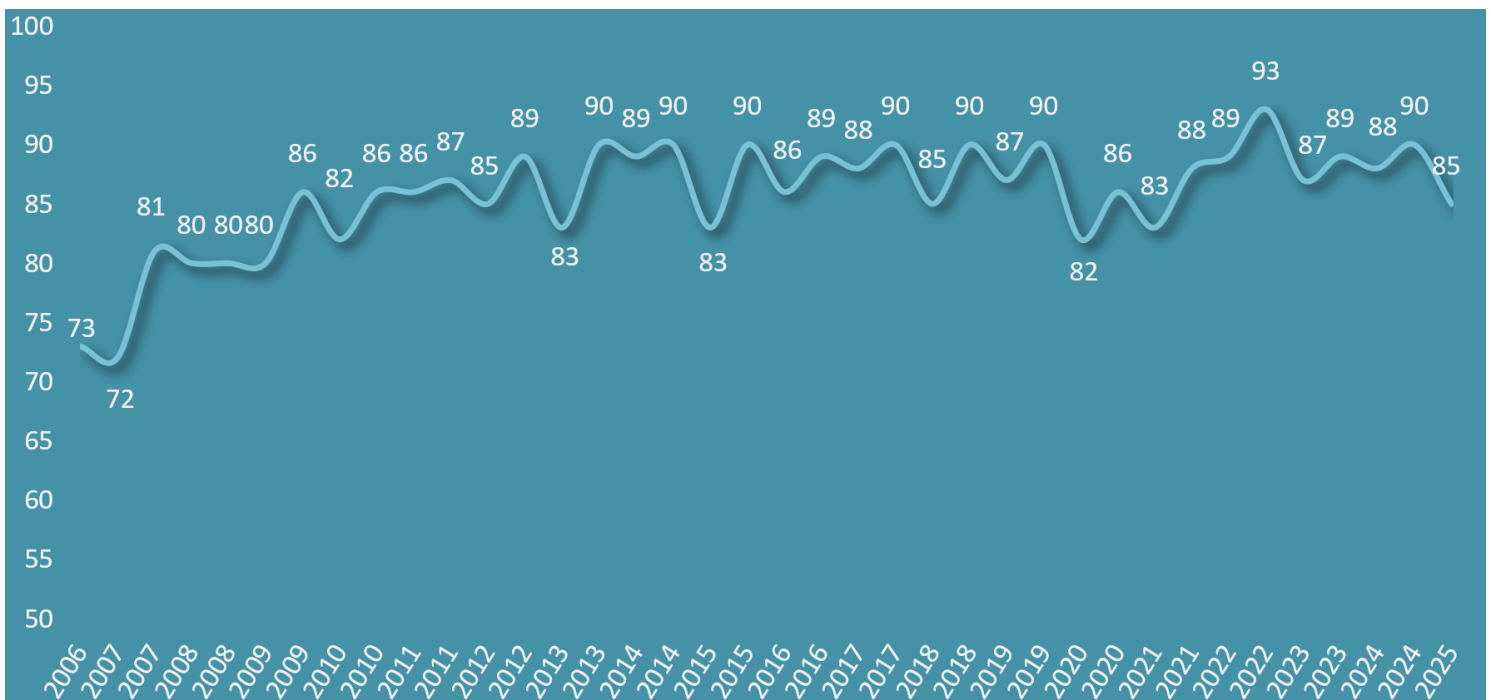


Descendió

El 72% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

TIEMPO DE PRESENTACIÓN

El tiempo de presentación del equipo técnico en el domicilio del usuario retrocede 5 puntos porcentuales en este semestre y se ubica en el valor más bajo de los últimos 4 años.



Total (9+10) - 65%

El 65% 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 esta variable

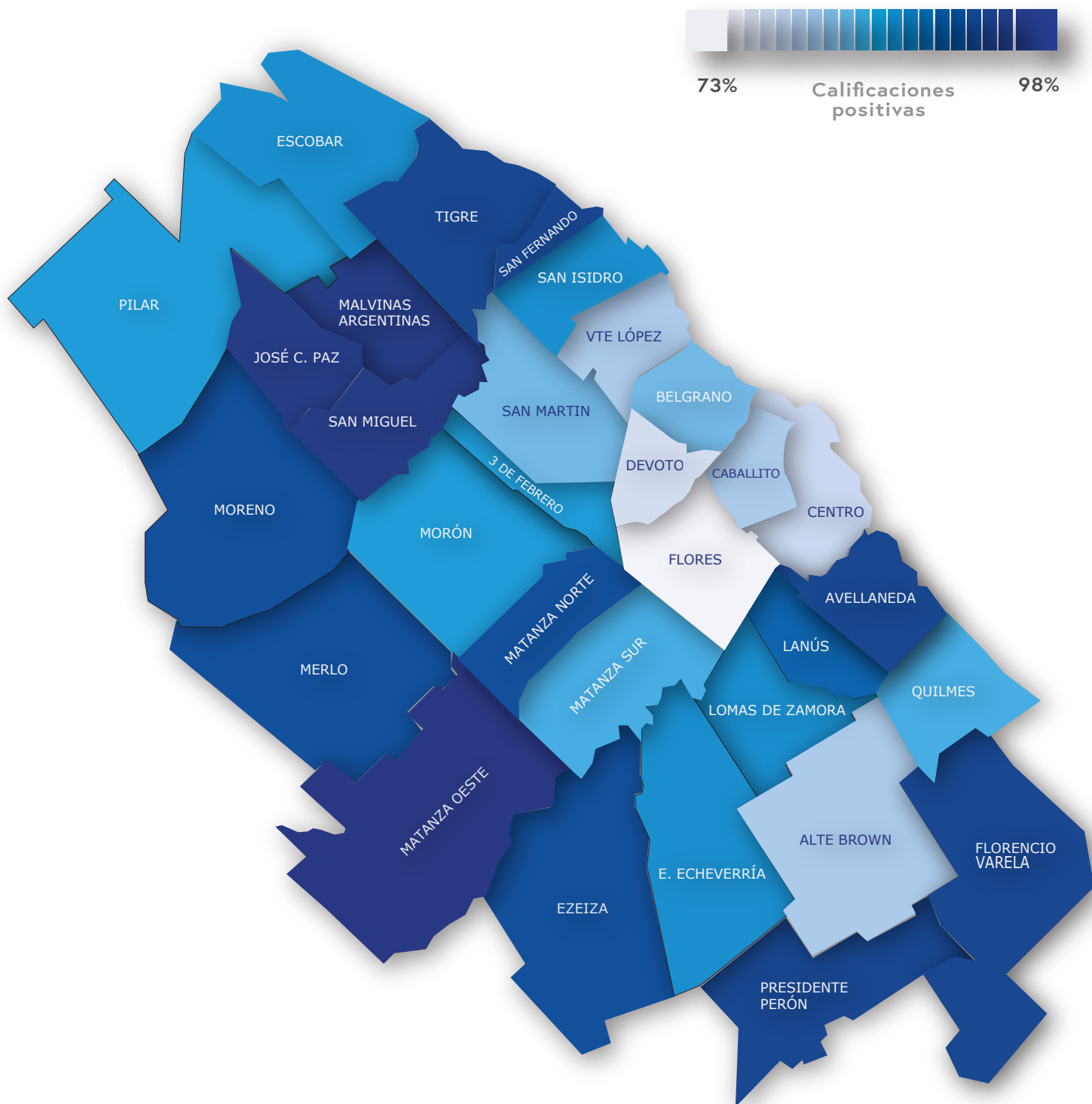
Media: 8,51

El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,51 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,3

El desvío estándar de la media es 2,3

ESTUDIO CONTACTOS

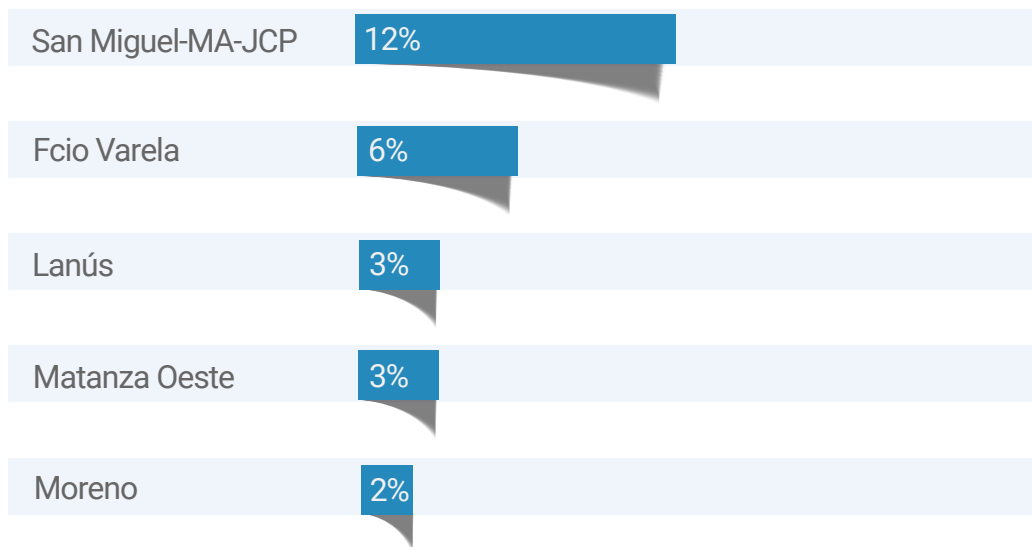


Tiempo de presentación por distrito

Centro	78	San Fer-Tigre	93	Matanza N	92	Avellaneda	93	Alte Brown	81
Belgrano	84	San Isidro	88	Matanza S	85	Lanús	90	E. Echeverría	87
Caballito	81	Vte López	81	3 de Febrero	86	Quilmes	85	Lomas de Zamora	87
Flores	73	San Martín	84	Morón	86	Fcio Varela	93	Ezeiza	92
Devoto	77	Escobar	87	Matanza O	98			Pres. Perón	93
		San Miguel	96	Moreno	92				
		Pilar	86	Merlo	92				

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

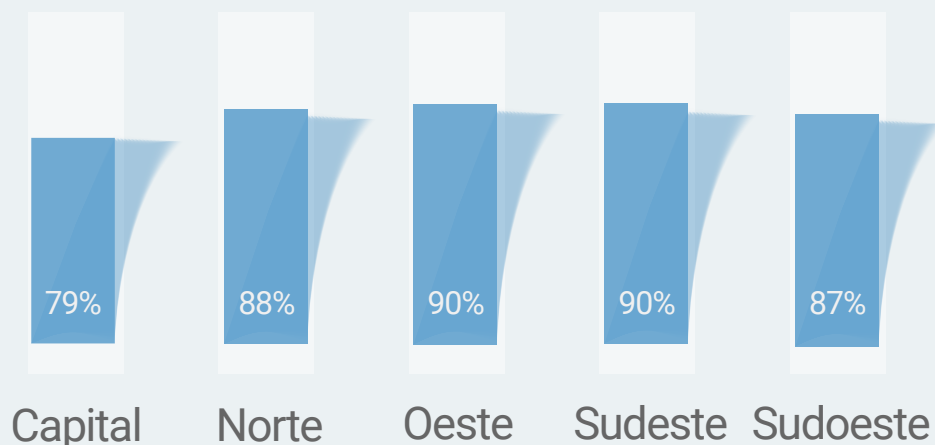
8 de los 28 distritos han logrado mejorar la calificación obtenida en el semestre anterior.



Tiempo de presentación

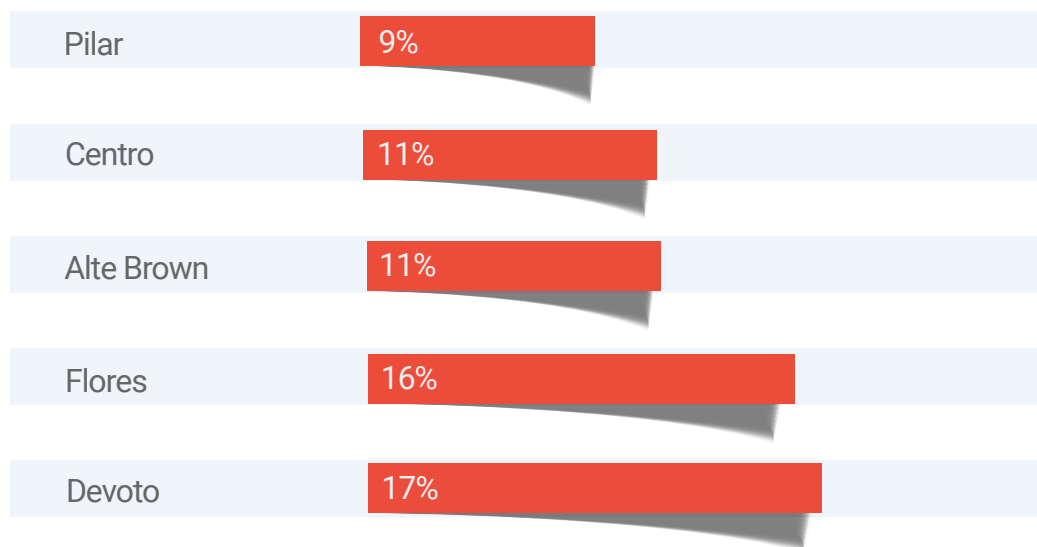
El tiempo de presentación en apertura de Regiones

Las regiones Oeste y Sudeste son las mejor calificadas. La región Capital registra el nivel más bajo de toda la concesión. Recibe un 79% de calificaciones positivas.

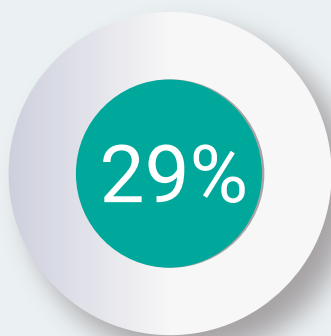


DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

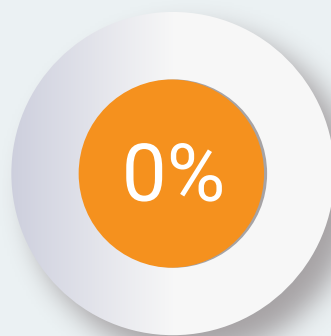


Tiempo de presentación



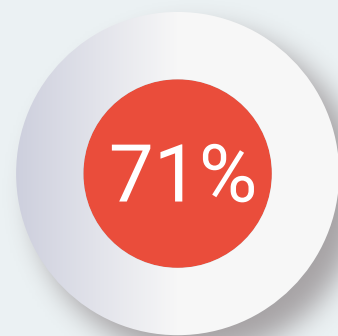
Mejóro

El 29% de los distritos ha mejorado sus calificaciones en el último semestre.



Mantuvo

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

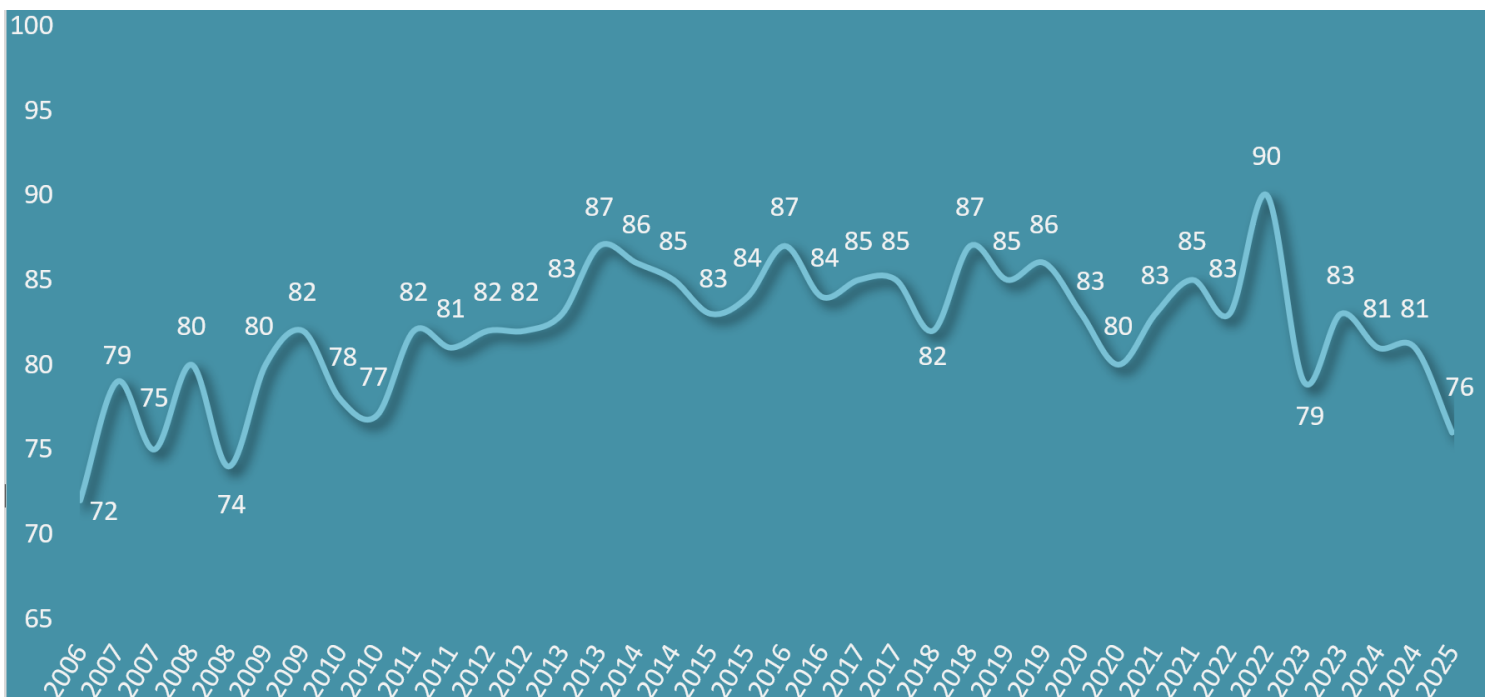


Descendió

El 71% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

SOLUCIÓN DEFINITIVA

La solución definitiva registra un descenso de 5 puntos porcentuales en este semestre y se ubica en el valor más bajo registrado en los últimos 15 años. Recibe un 76% de calificaciones positivas.



76%

Calificaciones positivas

Total (9+10) - 63%

El 63% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

Total (7+8) - 13%

El 13% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

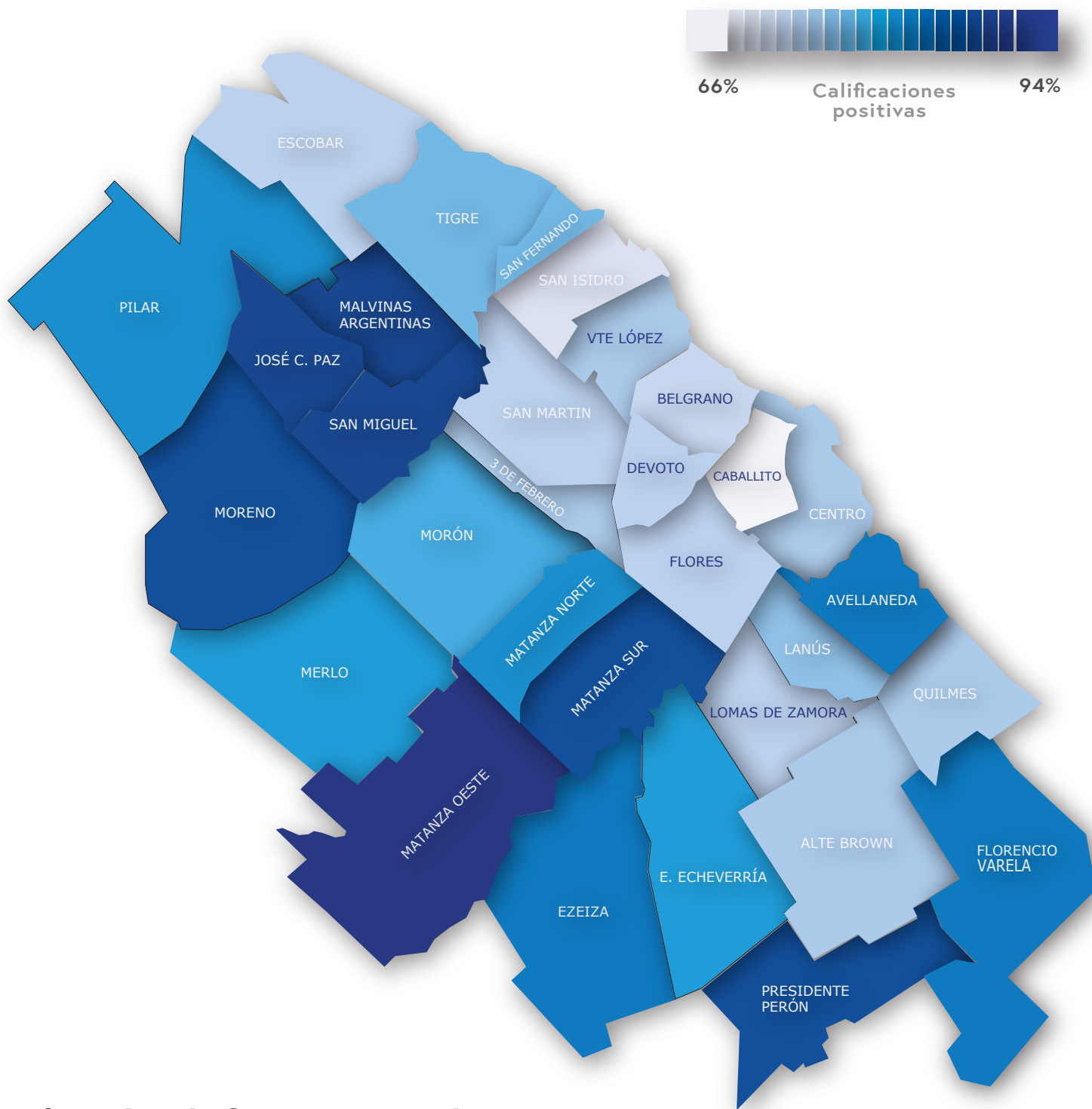
Media: 8,32

El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,32 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,8

El desvío estándar de la media es 2,8

ESTUDIO CONTACTOS

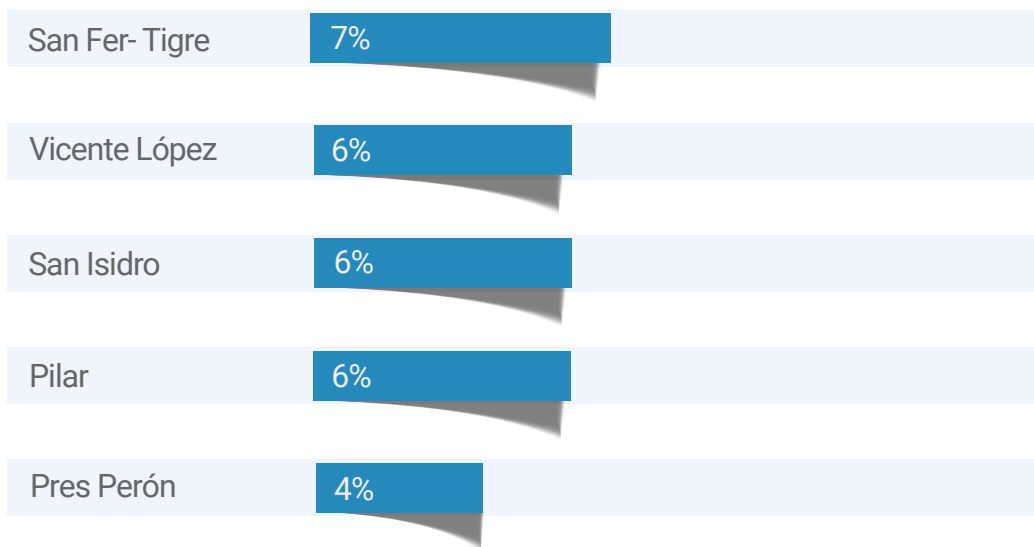


Solución definitiva por distrito

Centro	75	San Fer-Tigre	78	Matanza N	82	Avellaneda	83	Alte Brown	75
Belgrano	72	San Isidro	69	Matanza S	87	Lanús	77	E. Echeverría	80
Caballito	66	Vte López	75	3 de Febrero	75	Quilmes	75	Lomas de Zamora	74
Flores	74	San Martín	73	Morón	79	Fcio Varela	83	Ezeiza	83
Devoto	74	Escobar	74	Matanza O	94			Pres. Perón	87
		San Miguel	88	Moreno	86				
		Pilar	82	Merlo	81				

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

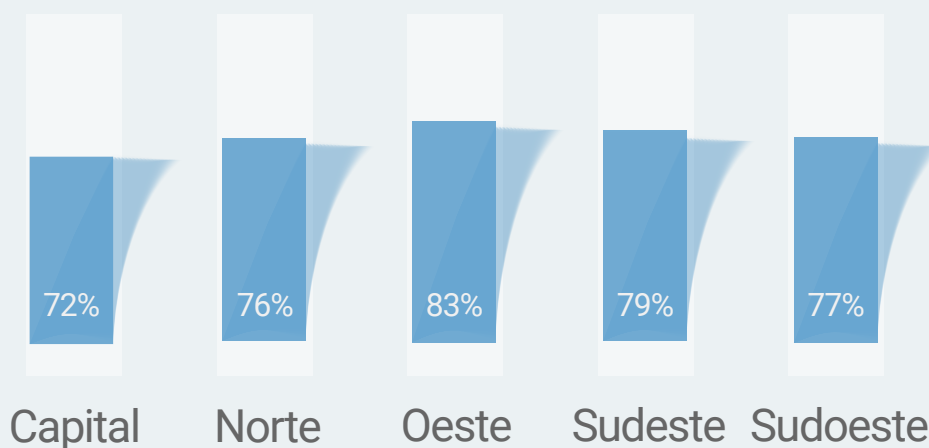
9 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Dan una solución definitiva

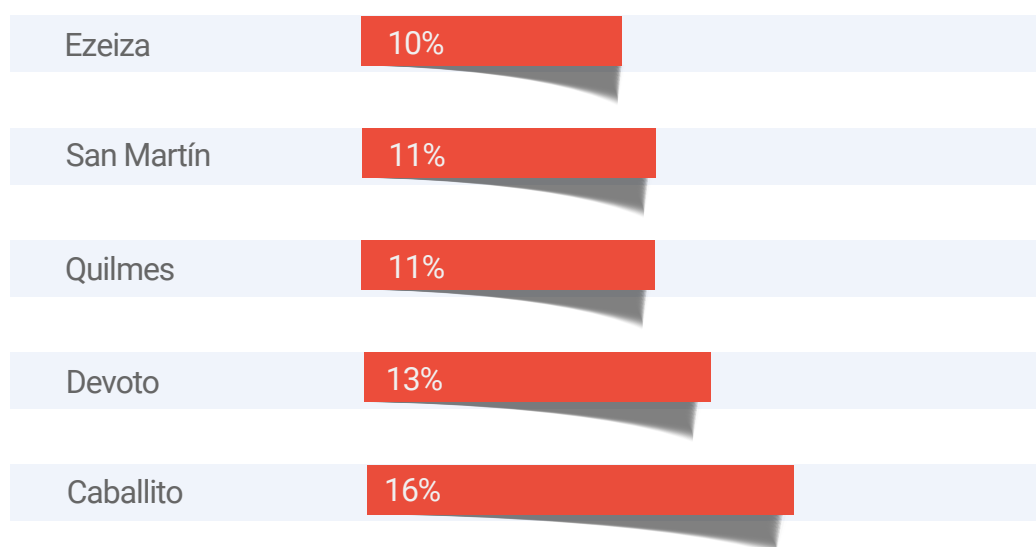
Solución definitiva en apertura de Regiones

Se observan diferencias significativas en función de la región evaluada. Oeste posee la mejor performance con el 83% de satisfechos y Capital la más baja con el 72%.

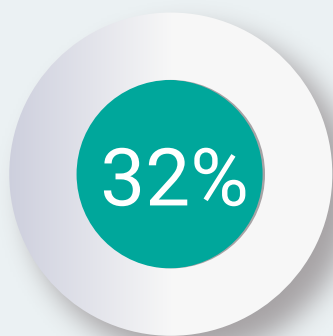


DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

19 de los 28 distritos han disminuido su performance respecto del semestre anterior.

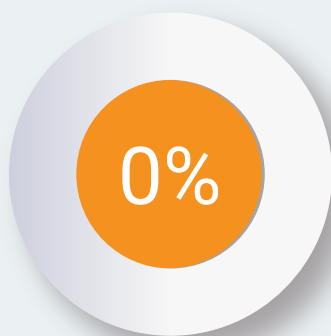


Dan una solución definitiva



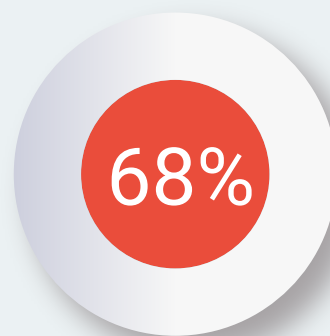
Mejóro

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



Mantuvo

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



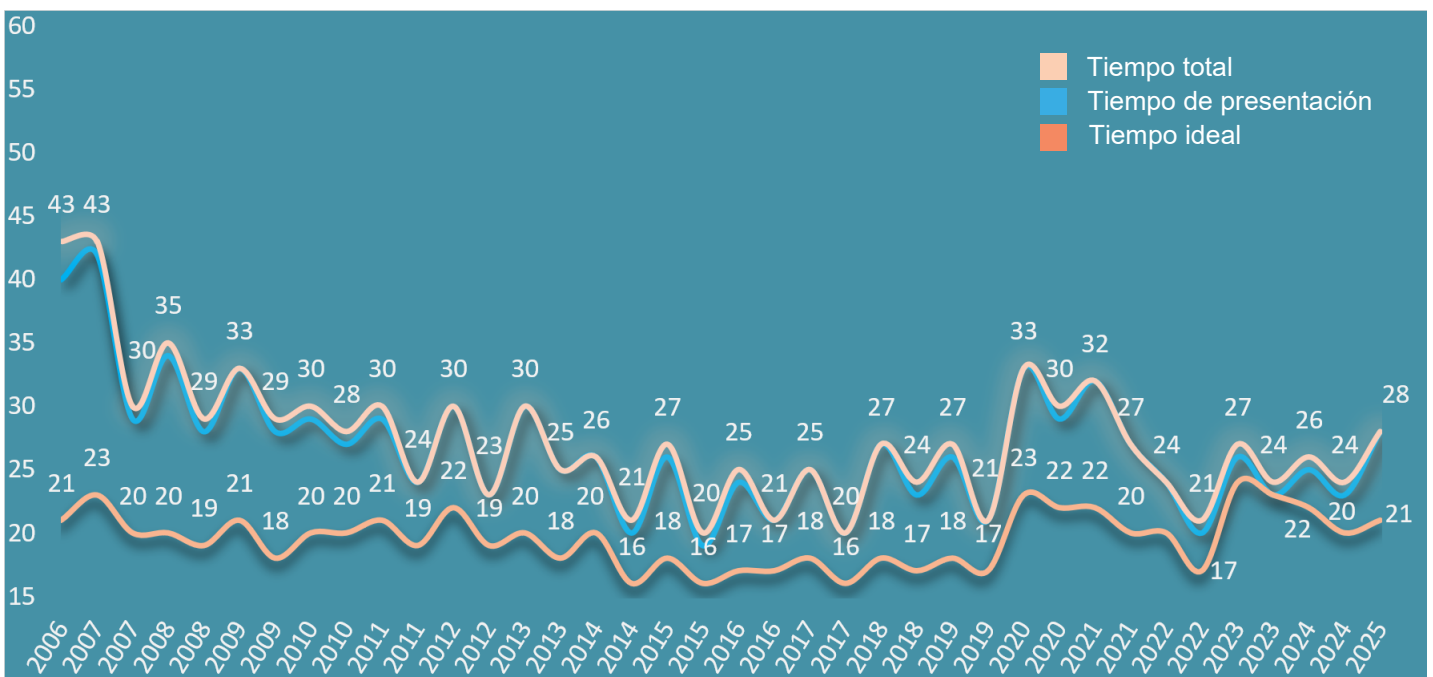
Descendió

El 68% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

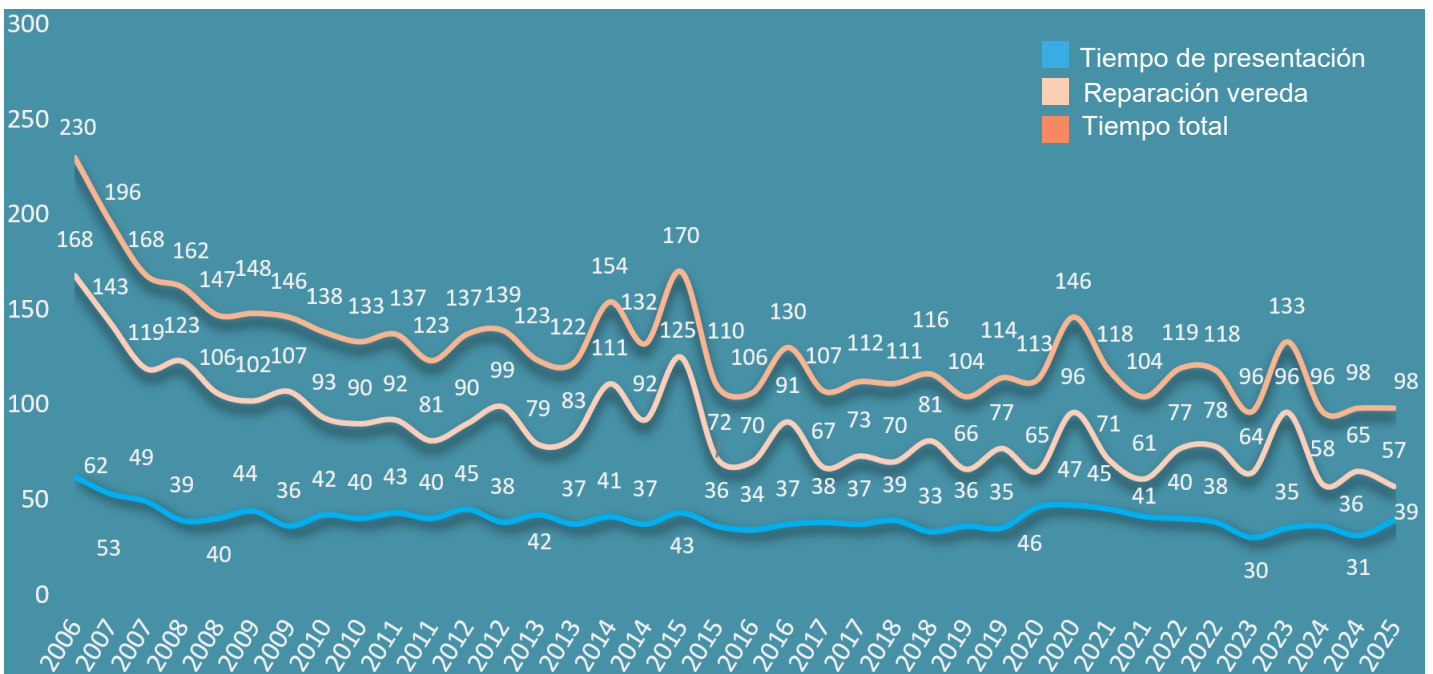
TIEMPO DE INTERVENCIÓN

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

Reclamos que **no requieren** romper la vereda

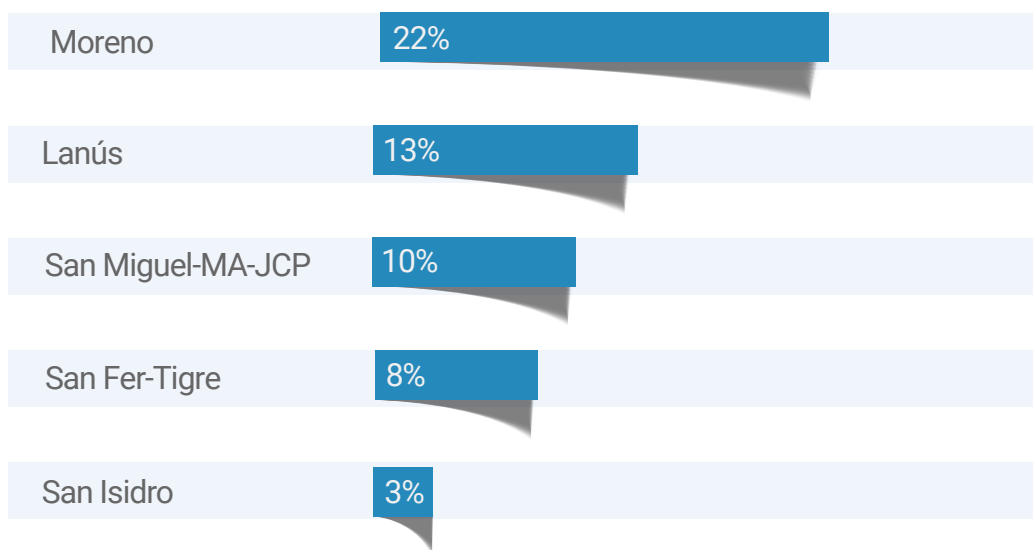


Reclamos que **requieren** romper la vereda



MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

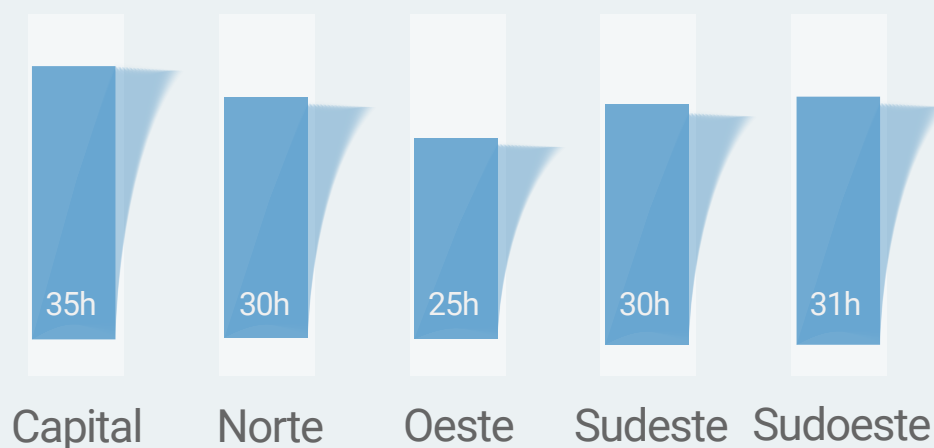
5 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Tiempo de presentación (REAL)

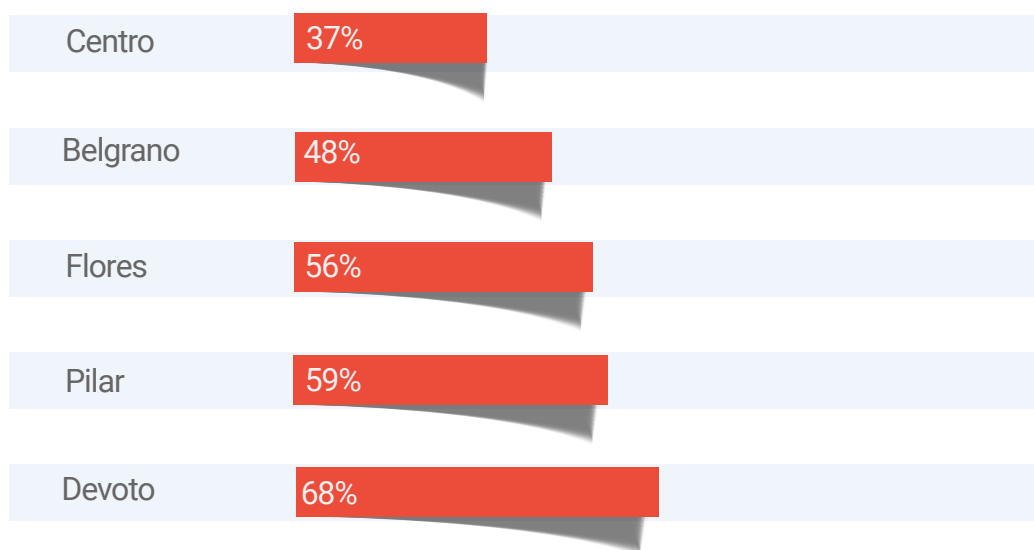
Tiempo de presentación en apertura de Regiones

Los tiempos de presentación difieren significativamente por distrito. El menor tiempo se encuentra en Oeste con 25 horas y el mayor en Capital con 35 horas.



DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

22 de los 28 distritos han disminuido su performance respecto del semestre anterior.

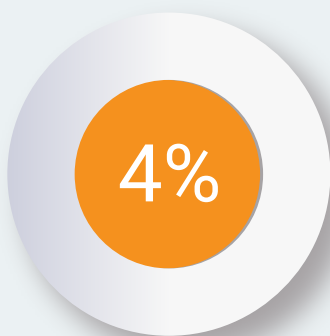


Tiempo de presentación (REAL)



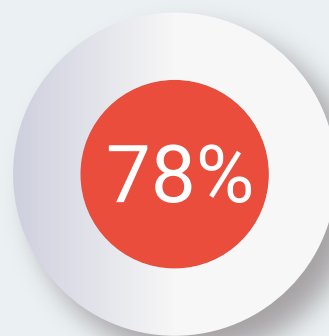
Mejóro

En el 18% de los distritos se ha registrado un descenso en el tiempo de presentación.



Mantuvo

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



Empeoro

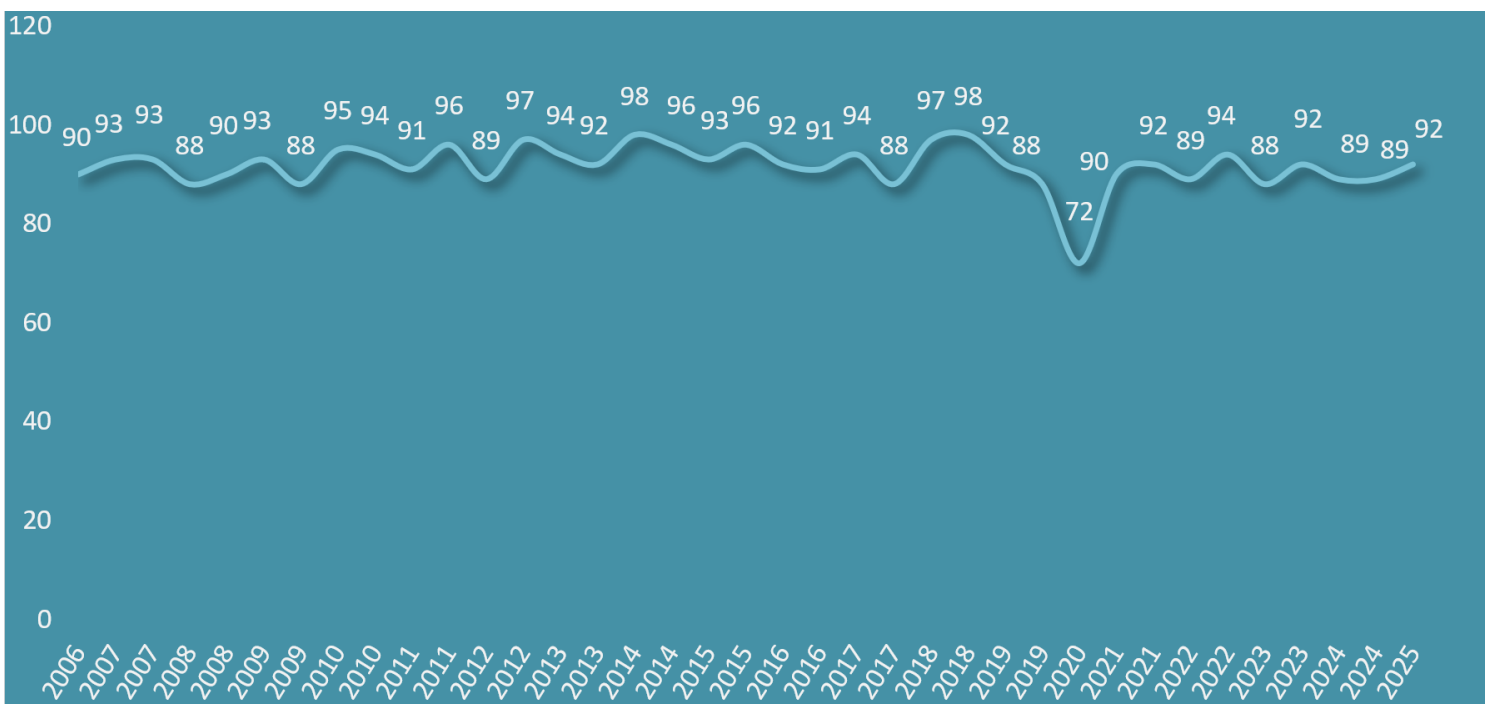
En el 78% de los distritos se ha registrado un incremento en el tiempo de presentación.

OFICINA COMERCIAL

OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
EDIFICIO CÓRDOBA

SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN

La satisfacción de los usuarios con el servicio que les brindó AySA en su oficina comercial registra un incremento de 3 puntos porcentuales en este semestre.



92%

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) - 13%

El 13% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

Media: 9,10

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

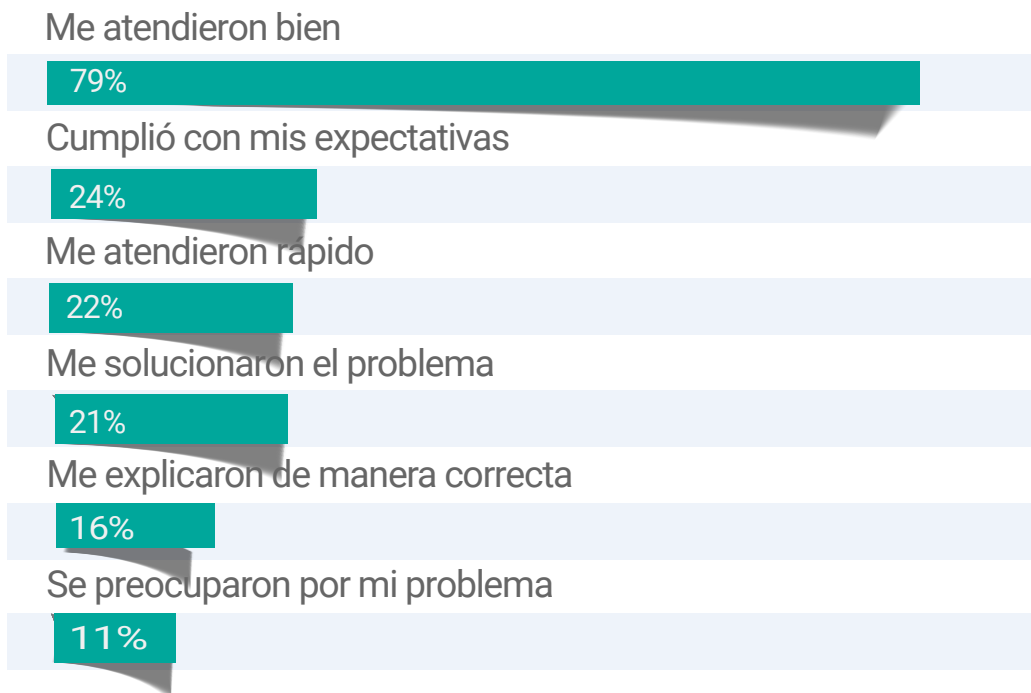
Desvío: 1,8

El desvío estandar de la media es 1,8

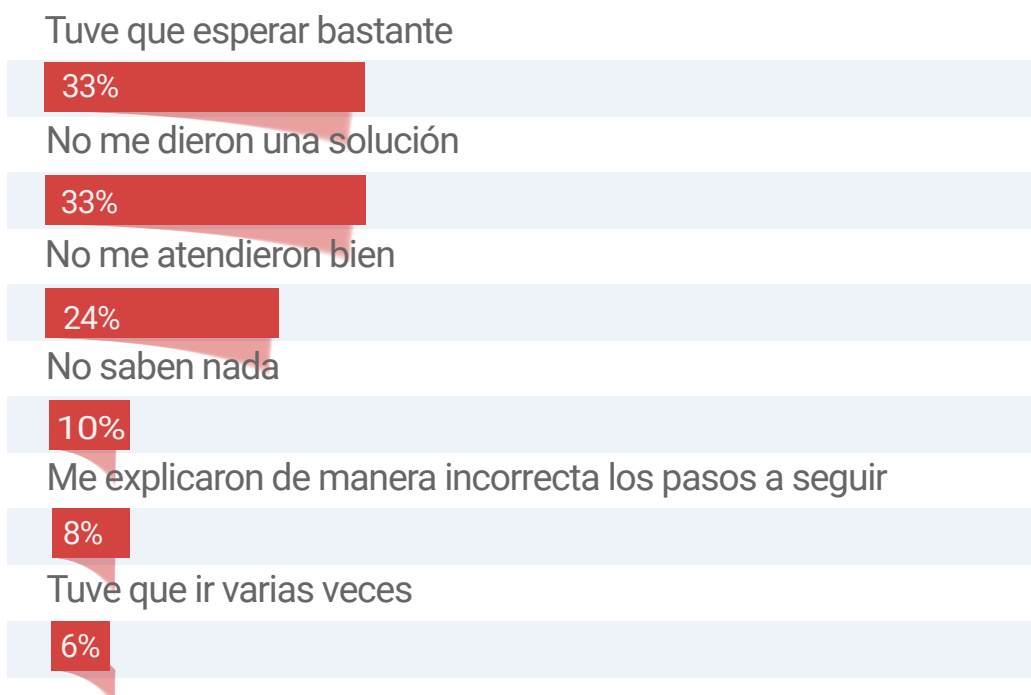
RAZONES DE LA CALIFICACIÓN

Los motivos por los cuales los usuarios califican de manera positiva o negativa la atención en la oficina son los siguientes:

Los que califican la atención en la oficina de forma positiva

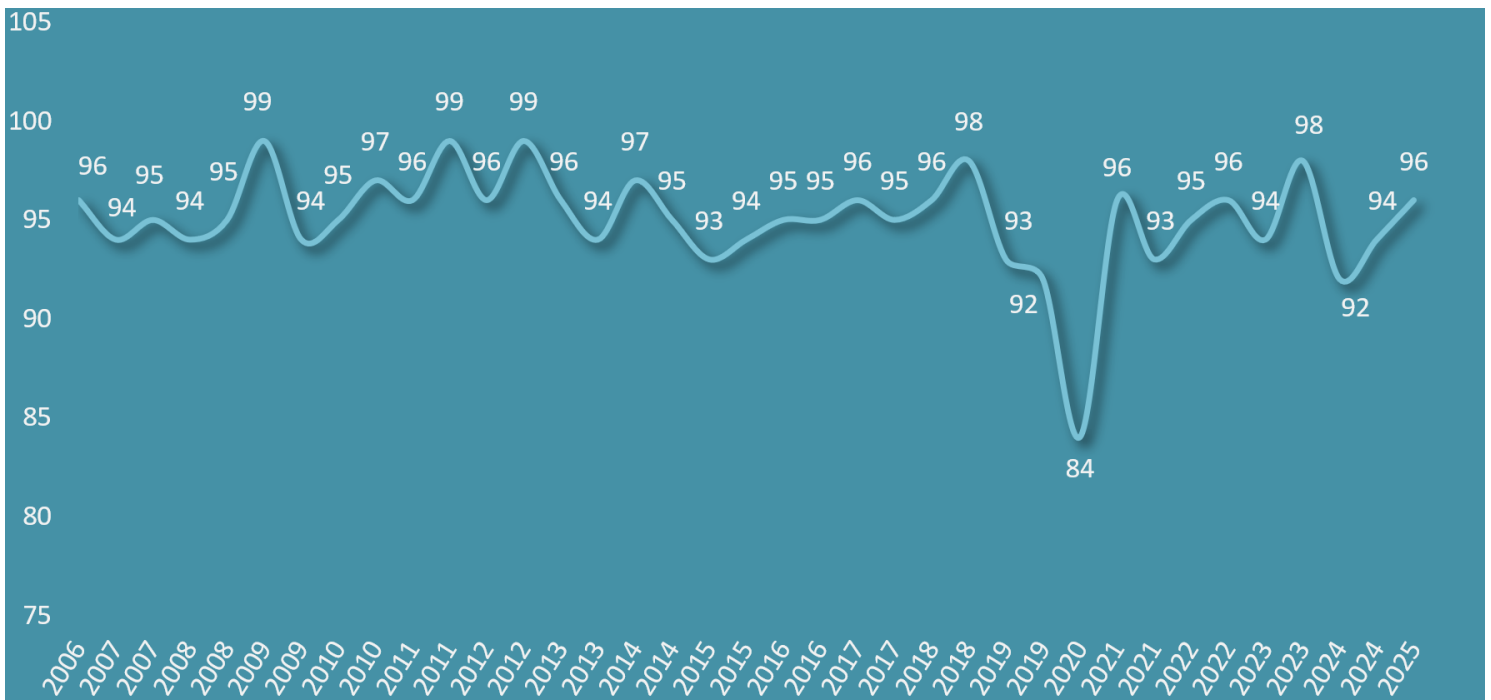


Los que califican la atención en la oficina de forma negativa



LA AMABILIDAD

La amabilidad de la atención en la oficina comercial se encuentra en un excelente nivel. Se incrementó en 2 puntos porcentuales este semestre y recibe un 96% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 87%

El 87% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

Total (7+8) - 9%

El 9% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

Media: 9,44

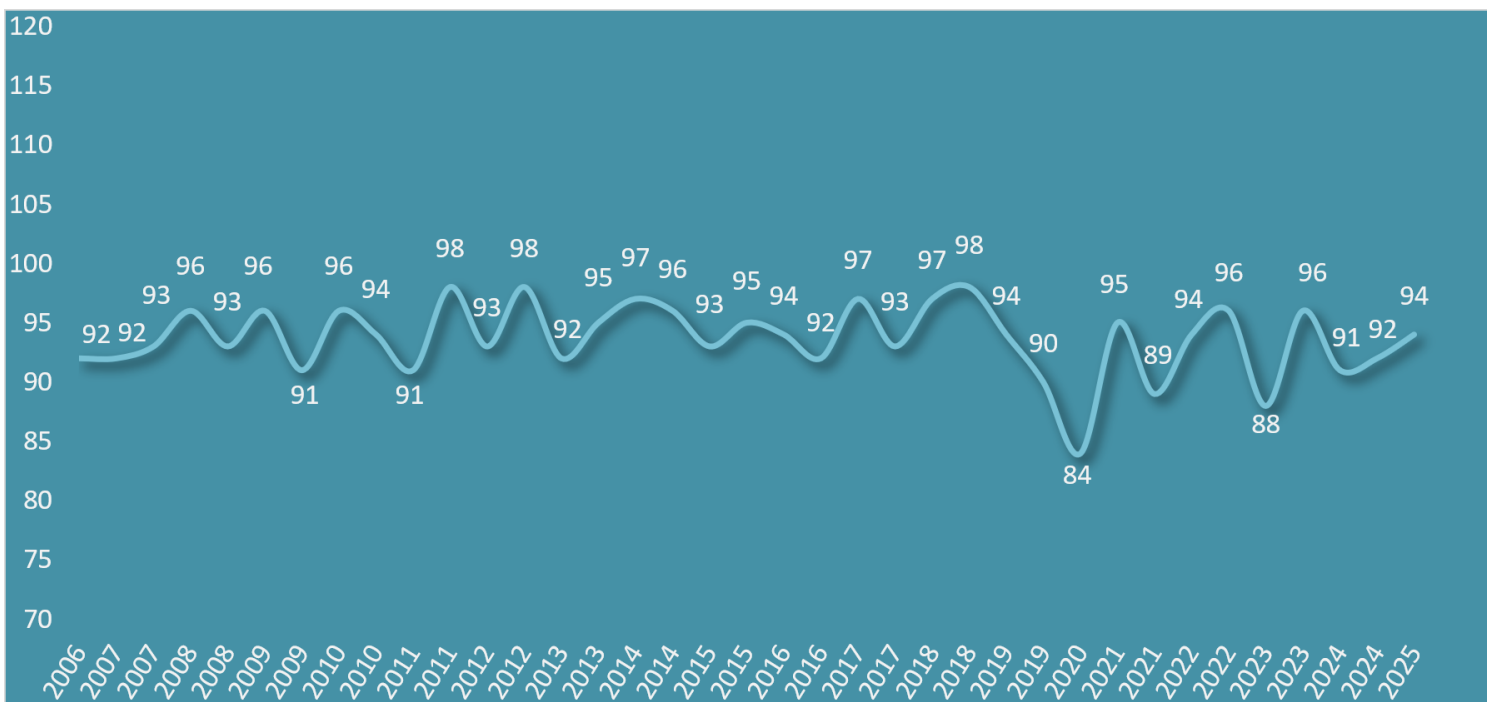
El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,44 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,3

El desvío estandar de la media es 1,3

LA PREDISPOSICIÓN

La predisposición de los empleados para atender a los usuarios se incrementó 2 puntos porcentuales y recibe un 94% de calificaciones positivas.



94%

Calificaciones positivas

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: 9,24

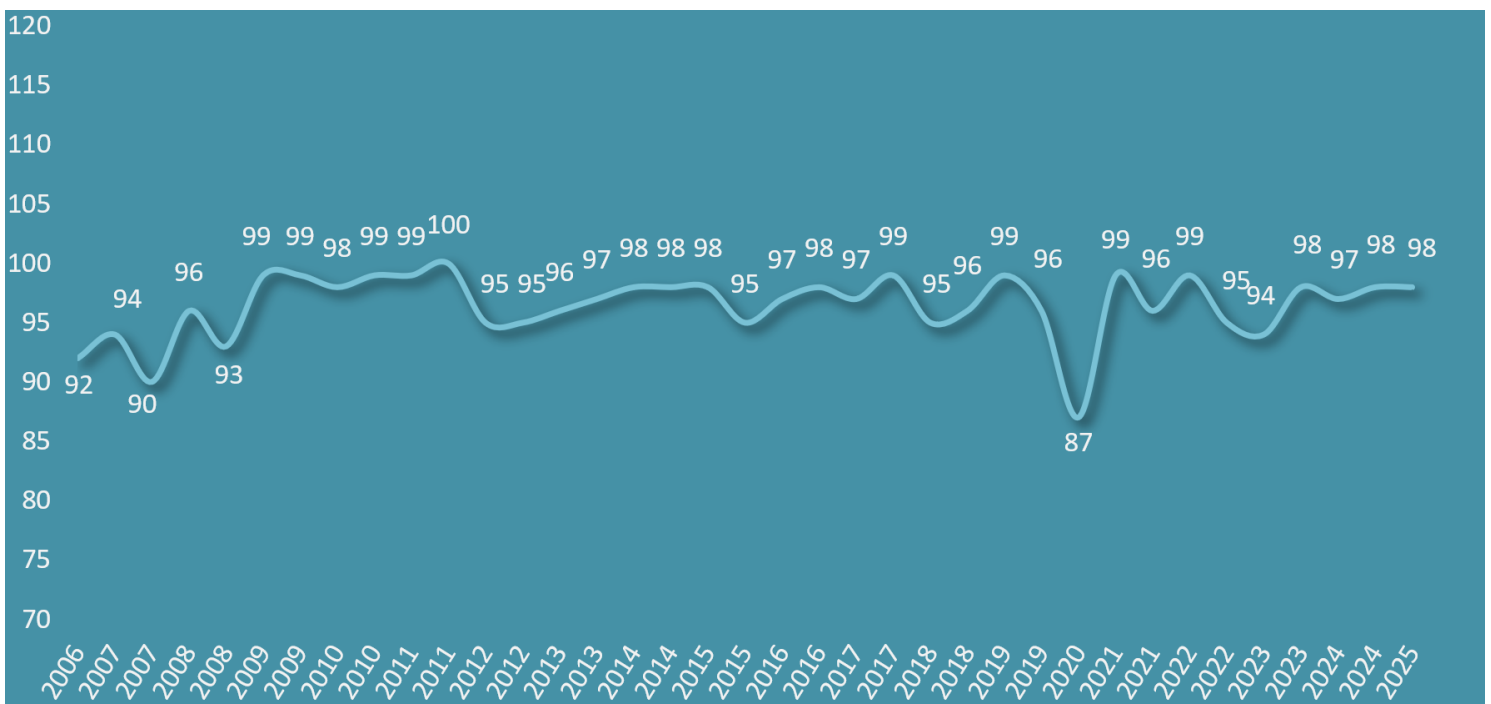
El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,24 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,6

El desvío estandar de la media es 1,6

CALIDAD DE LA OFICINA

La calidad de la oficina es excelente, esta variable es una de las dos mejor evaluadas de todo el servicio. Recibe un 98% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 90%

El 90% 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: 9,58

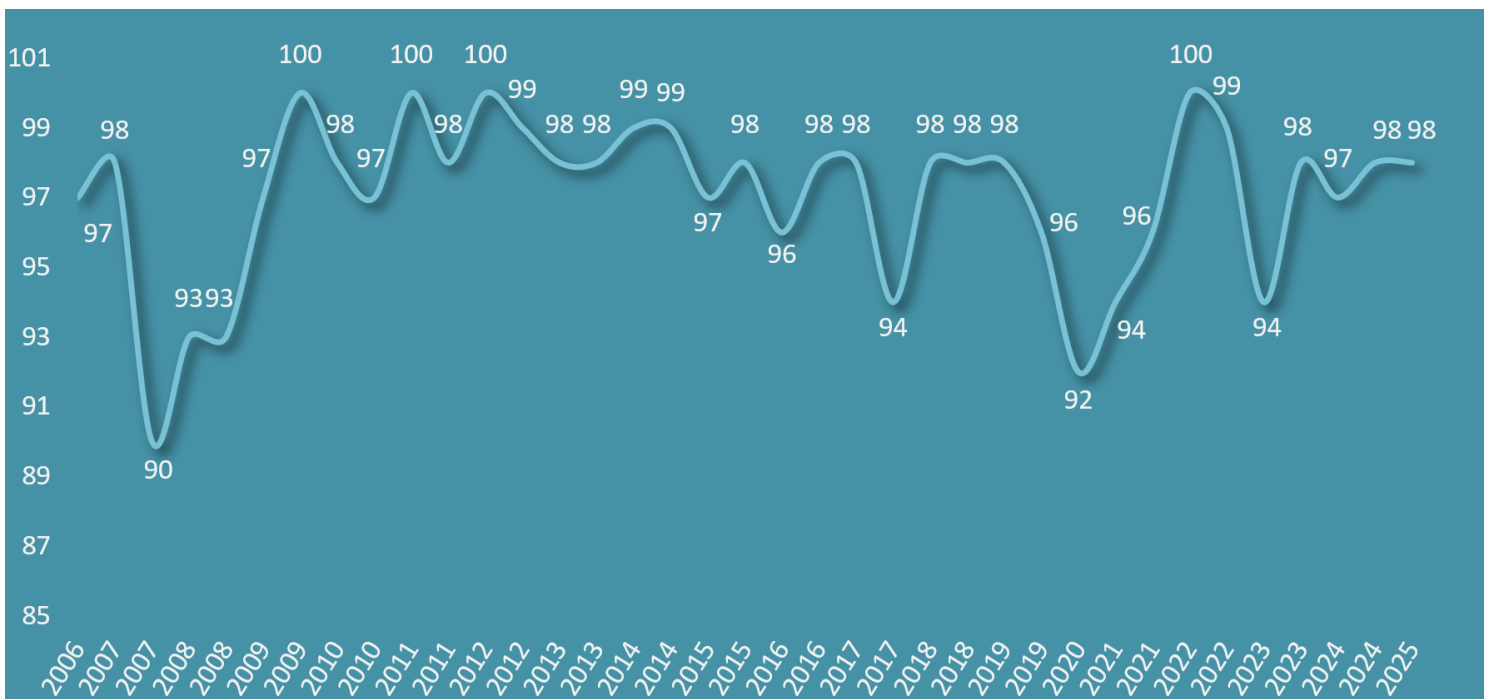
El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,58 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,0

El desvío estandar de la media es 1,0

LIMPIEZA Y ORDEN

La limpieza y orden, junto a la calidad de la oficina, reciben las mejores calificaciones dentro del servicio de atención comercial personal. El 98% de los visitantes evalúa de manera positiva.



Total (9+10) - 90%

El 90% 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: 9,60

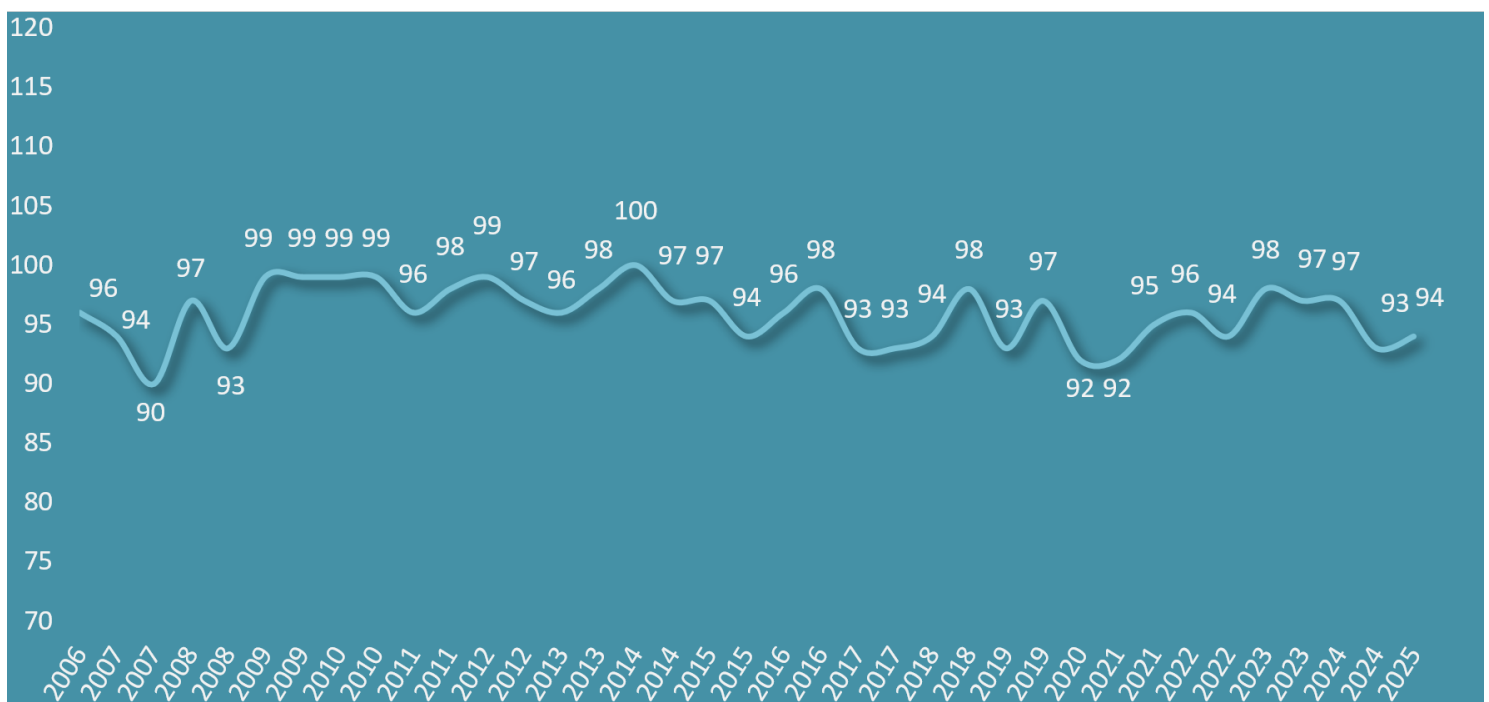
El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,60 puntos sobre un total de 10

Desvío: 0,8

El desvío estandar de la media es 0,8

LA COMODIDAD

La comodidad de la oficina se ha incrementado en 1 punto porcentual este semestre y recibe un 94% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 80%

El 80% 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: 9,14

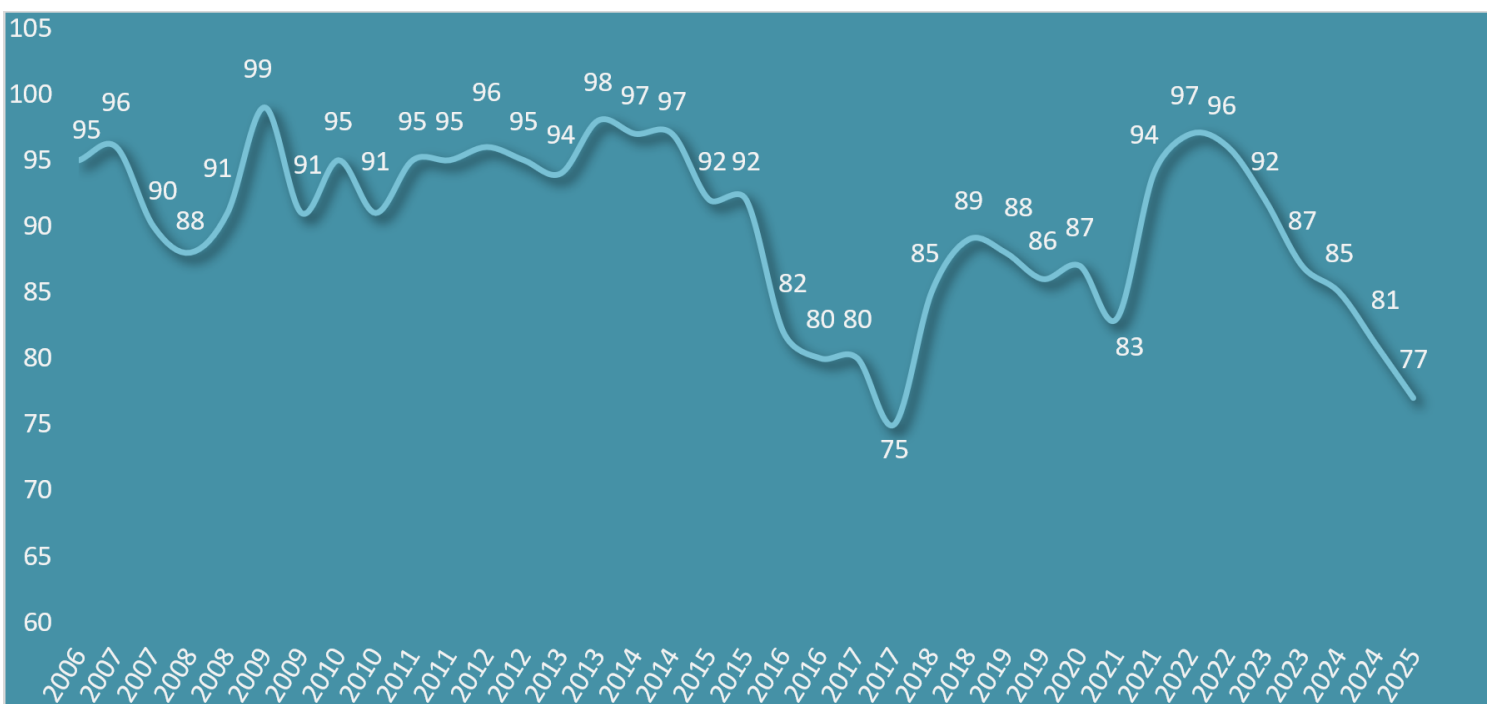
El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,14 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,7

El desvío estandar de la media es 1,7

EL TIEMPO DE ESPERA

El tiempo de espera para ser atendido en la oficina comercial continúa mostrando una pendiente negativa que lleva a esta variable a las calificaciones más bajas registradas desde el comienzo de este estudio.



77%

Calificaciones positivas

Total (9+10) - 49%

El 49% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

Total (7+8) - 28%

El 28% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

Media: 7,82

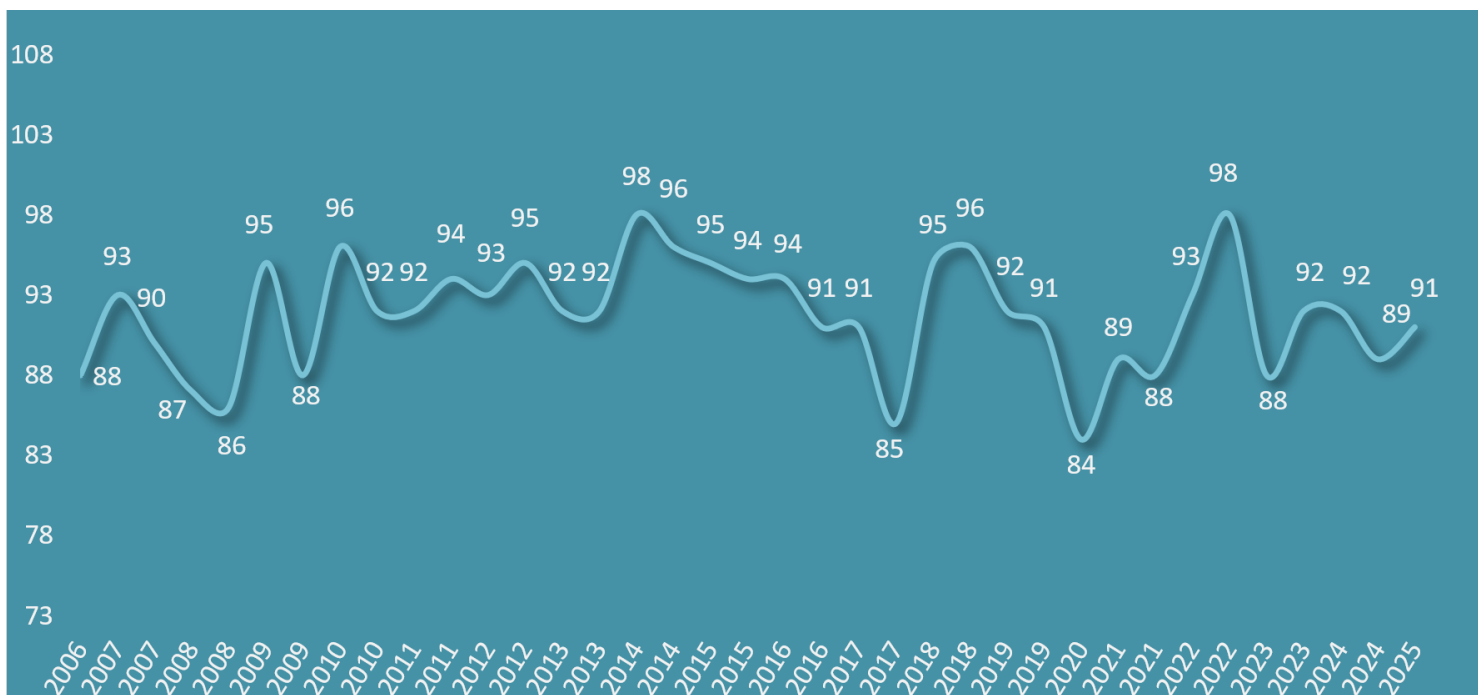
El promedio de calificaciones para esta variable es de 7,82 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,6

El desvío estandar de la media es 2,6

BRINDAN INFORMACIÓN

La calidad y cantidad de información, brindada por los operadores en la oficina comercial, recupera dos puntos porcentuales y se ubica en el 91% en este semestre.



Total (9+10) - 78%

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

Total (7+8) - 13%

El 13% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

Media: 9,12

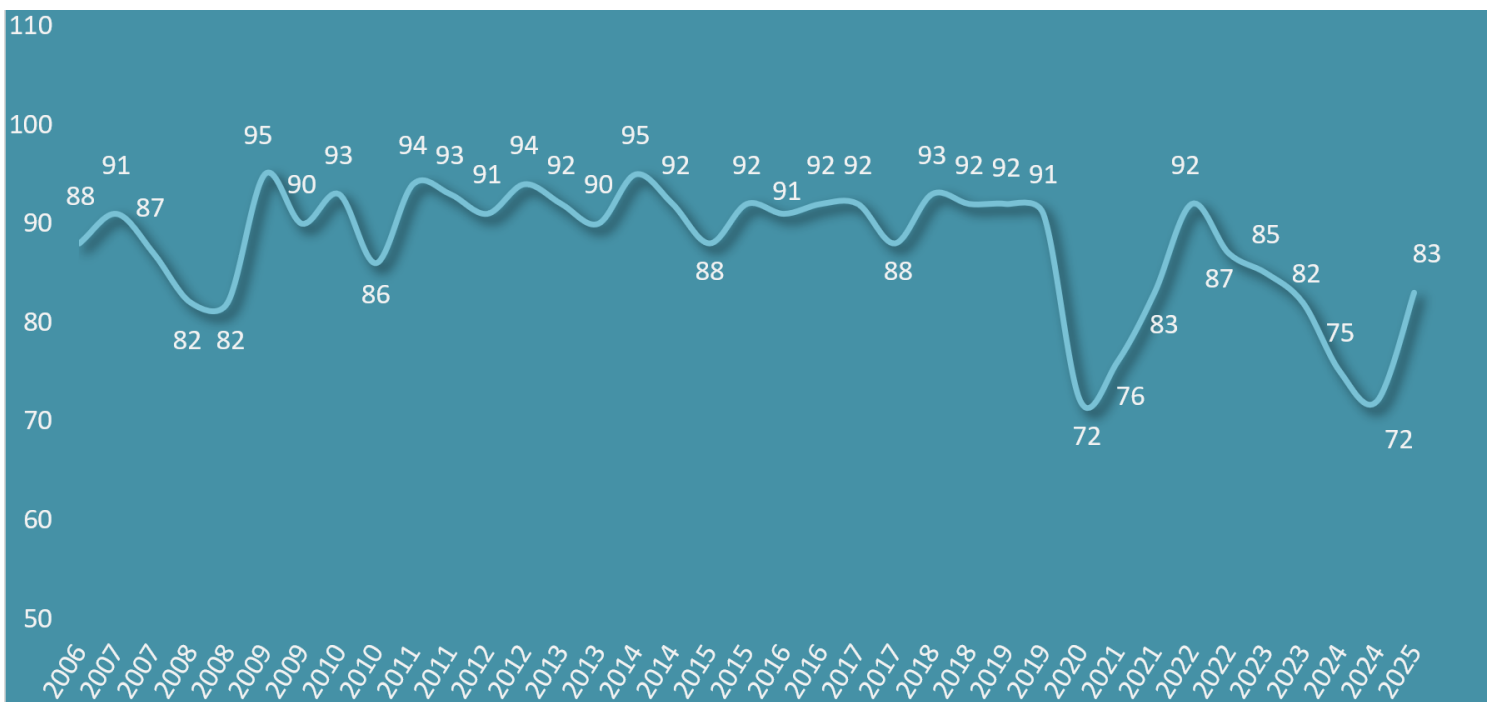
El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,12 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,7

El desvío estandar de la media es 1,7

SENCILLO DE REALIZAR

Se observa una significativa recuperación en la sencillez para realizar un trámite comercial en la oficina. Se ubica 11 puntos porcentuales por encima de los valores registrados en el semestre anterior.



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 esta variable

Media: 8,31

El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,31 puntos sobre un total de 10

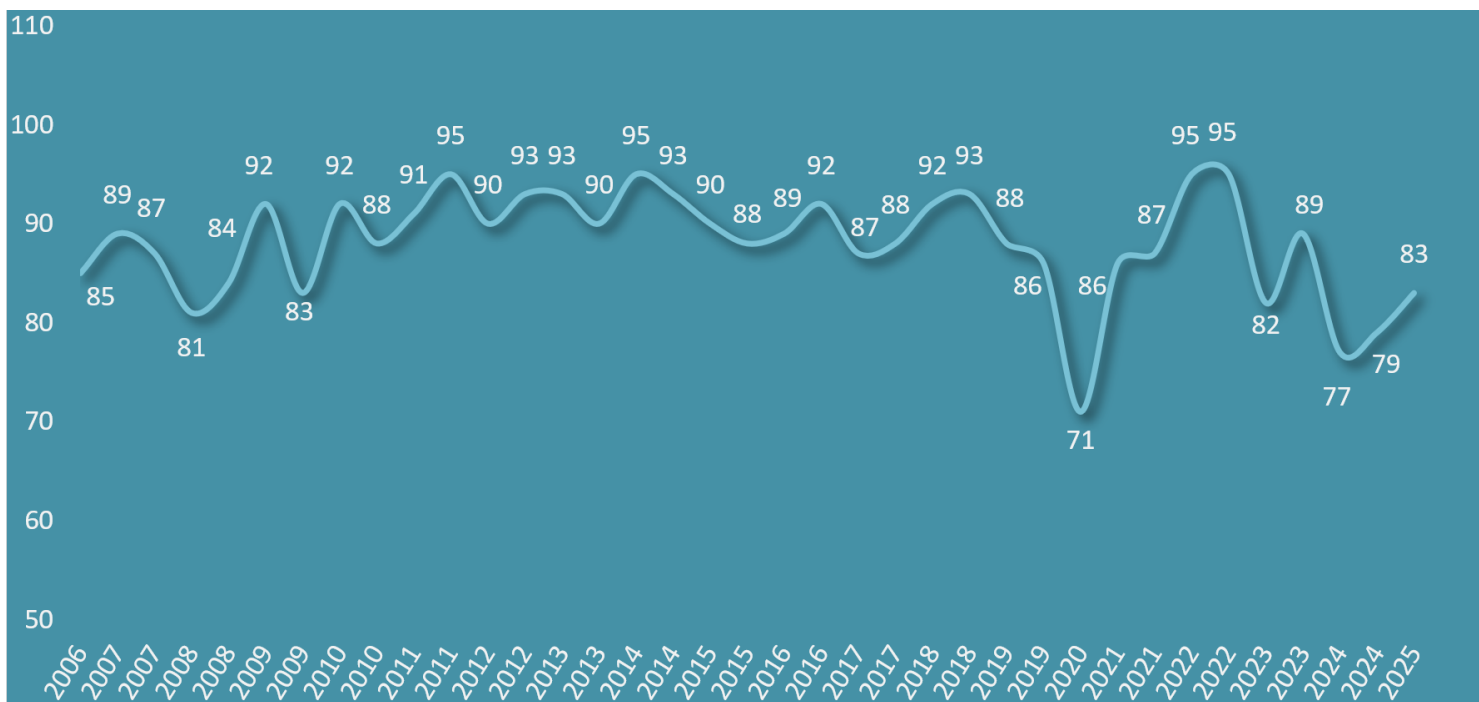
Desvío: 2,5

El desvío estandar de la media es 2,5

RESUELVEN CON RAPIDEZ

Se registró un incremento de 4 puntos porcentuales en esta variable respecto de los valores registrados en el semestre anterior.

Recibe un 83% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 67%

El 67% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

Total (7+8) - 16%

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

Media: 8,50

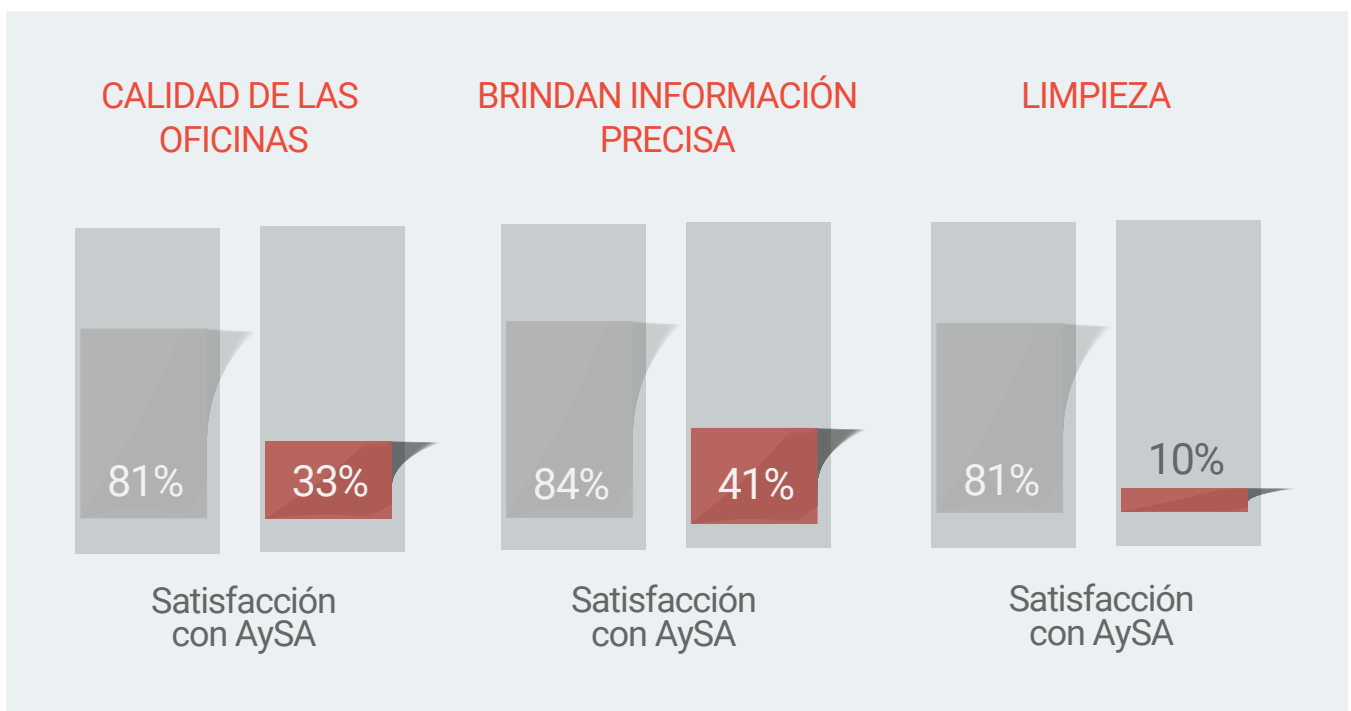
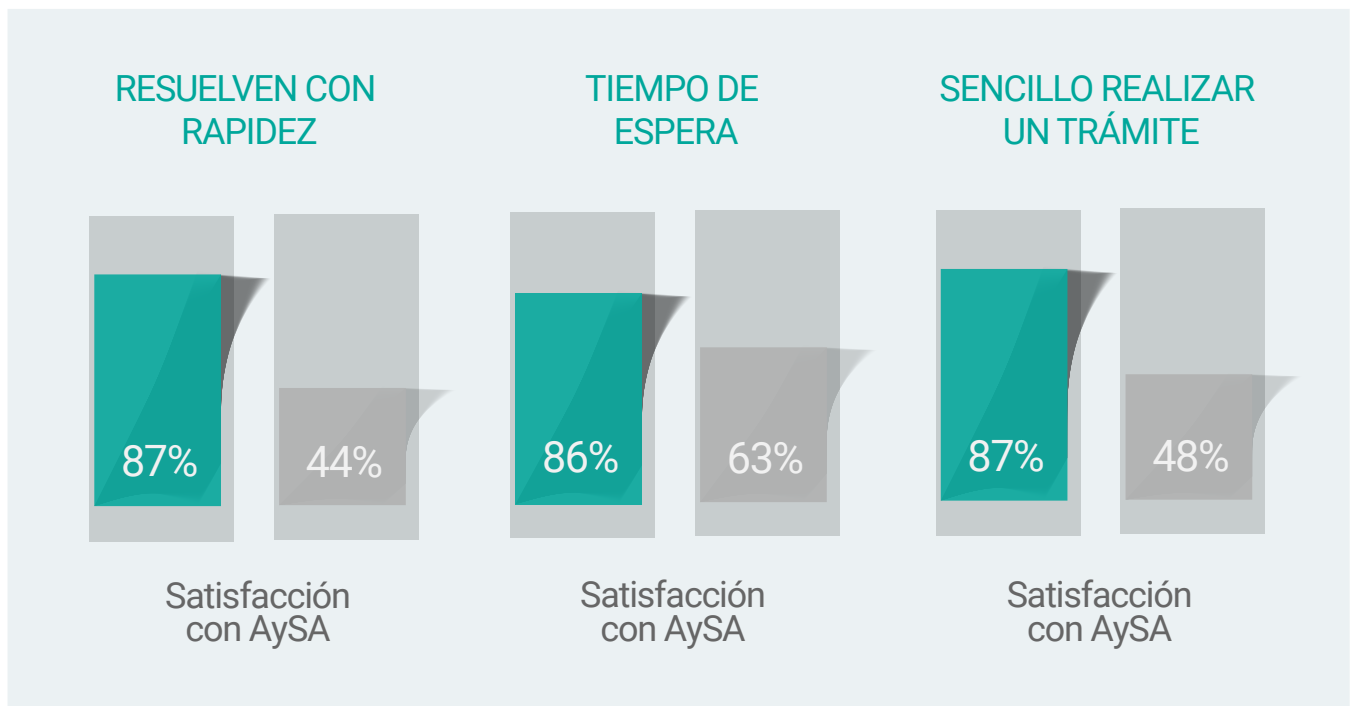
El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,50 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,5

El desvío estandar de la media es 2,5

IMPACTO DE LOS ATRIBUTOS

El impacto de los atributos en la imagen posee dos aristas. Por un lado están los atributos que, al funcionar bien, son quienes más incrementan la satisfacción general de los usuarios y por otro los que, cuando funcionan mal, producen el mayor descenso en la valoración de AySA.



PREFERENCIA DE CANALES

¿Qué canales de atención prefiere utilizar al momento de realizar un trámite o consulta comercial?

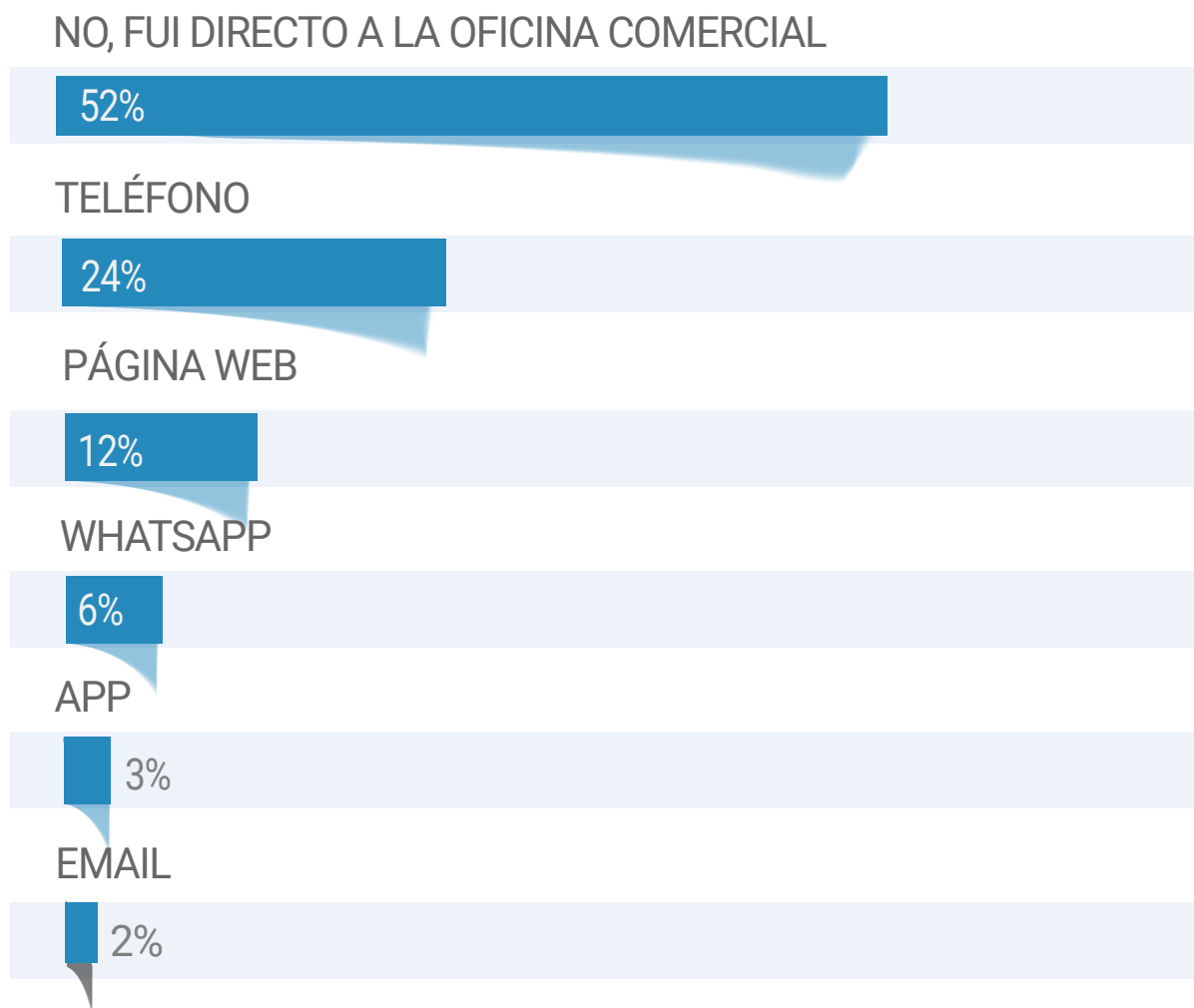
Más de la mitad de los usuarios que visitaron la oficina comercial de AySA prefieren utilizar este medio para realizar su consulta o trámite. Es importante destacar que, dentro de todos los visitantes a la oficina comercial, hay un 32% que prefiere realizar su consulta a través del teléfono y un 31% a través de los canales digitales.



UTILIZACIÓN DE OTROS CANALES

Antes de dirigirse a la oficina comercial, ¿intentó resolver su trámite o consulta por otros medios?

Casi la mitad de los usuarios que visitaron la oficina comercial de AySA, intentó primero realizar su consulta a través de alguno de los otros canales disponibles. El 24% de los visitantes a la oficina comercial intentó resolver su trámite a través de la plataforma telefónica mientras que el 23% quiso resolverlo utilizando los canales digitales.



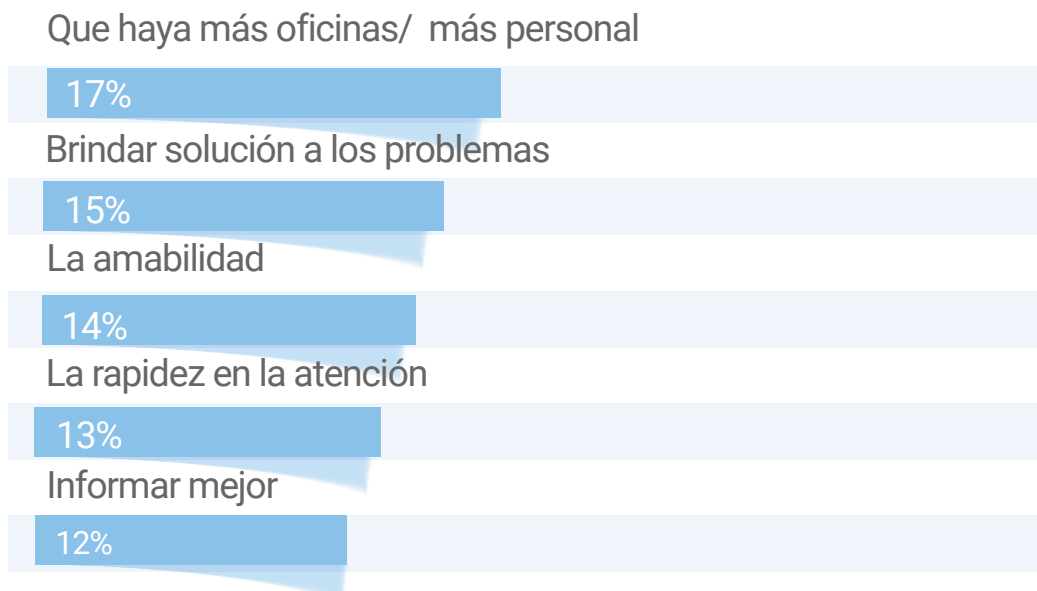
MEJORAS EN LA ATENCIÓN

Al consultar a los usuarios si la atención recibida es la adecuada o creen que puede mejorarse aún más, encontramos que, para el 84% de los visitantes, la atención recibida cumple con las expectativas de servicio que los mismos posee.

La atención es la adecuada

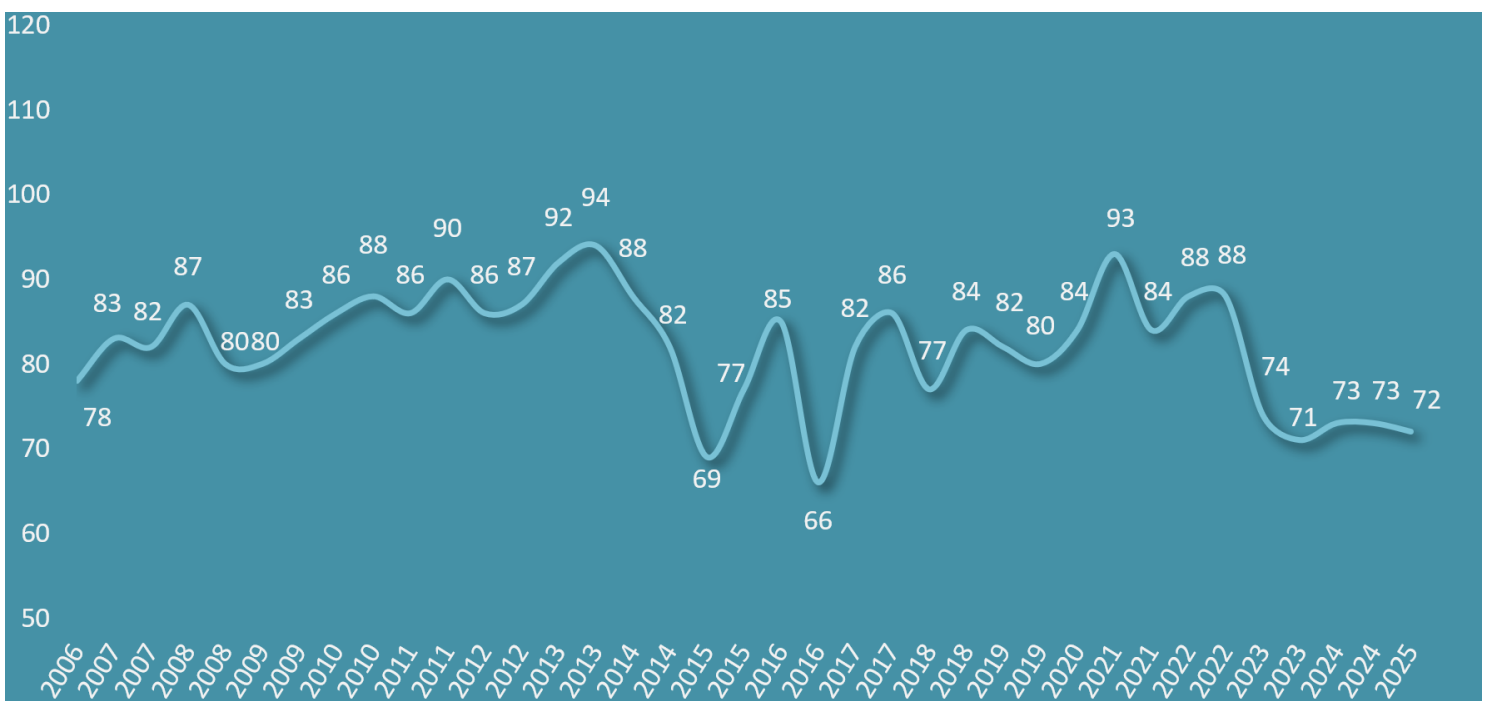


¿Qué cosas pueden mejorarse en la atención de la oficina comercial?



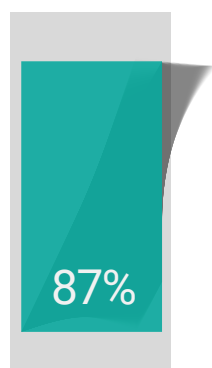
SOLUCIÓN EN PRIMERA VISITA

La solución en la primera visita se ha mantenido en los mismos valores por los últimos dos años. Recibe un 72% de calificaciones positivas en este semestre.

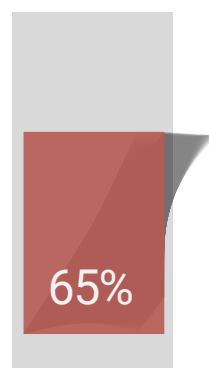


Satisfacción con AySA en la falta de solución en la primera visita

Cuando el usuario no puede resolver su consulta en la primera visita, la satisfacción con el servicio que brinda AySA desciende al 65%. Cuando sí puede resolverla en el momento la misma asciende al 87%



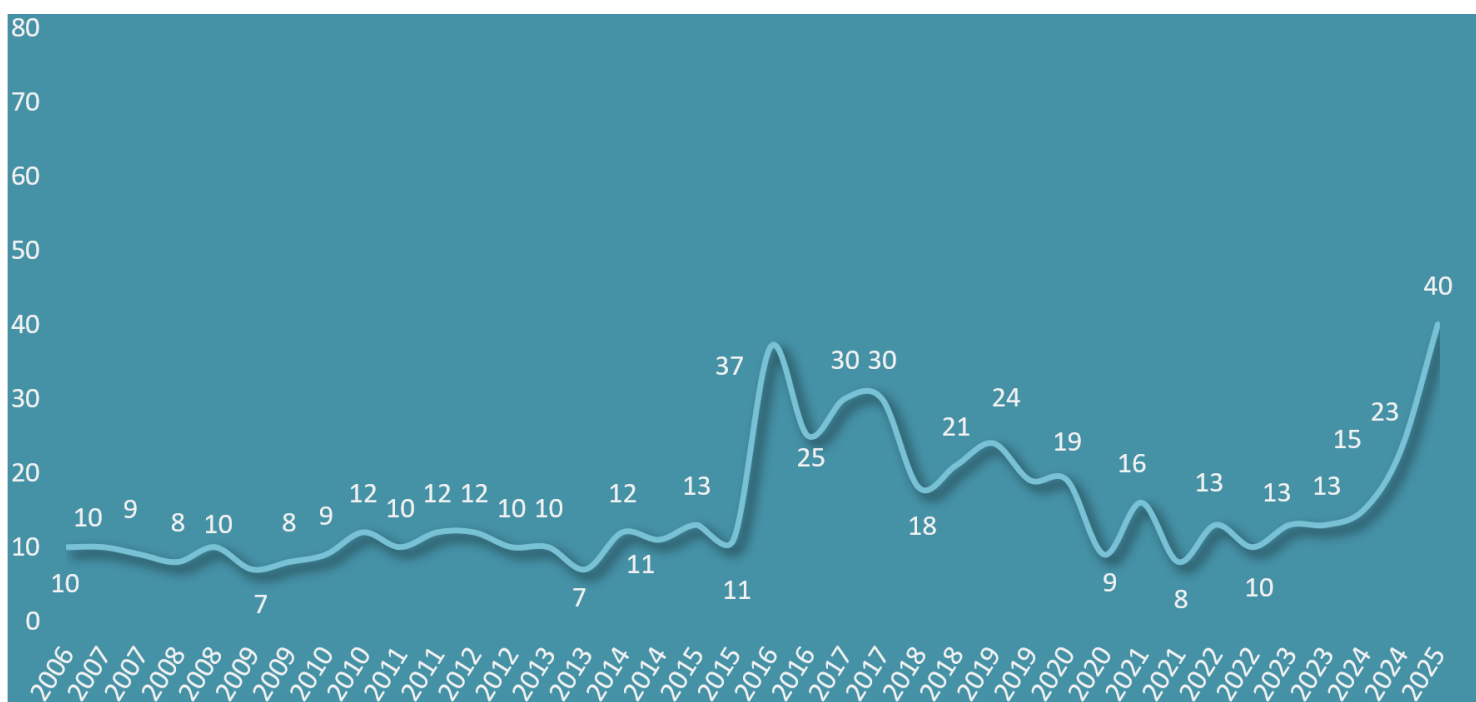
Solución
1ra visita



Sin Solución
1ra visita

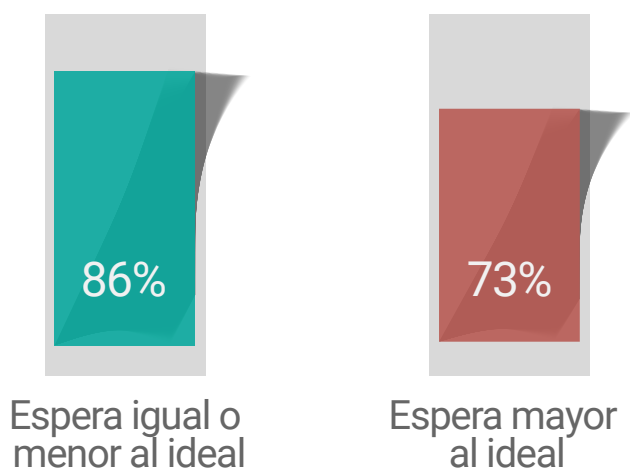
TIEMPO DE ESPERA REAL

El tiempo que esperó el usuario para ser atendido se ha incrementado significativamente en este semestre y se ubica en el valor más elevado que se ha registrado en este estudio.

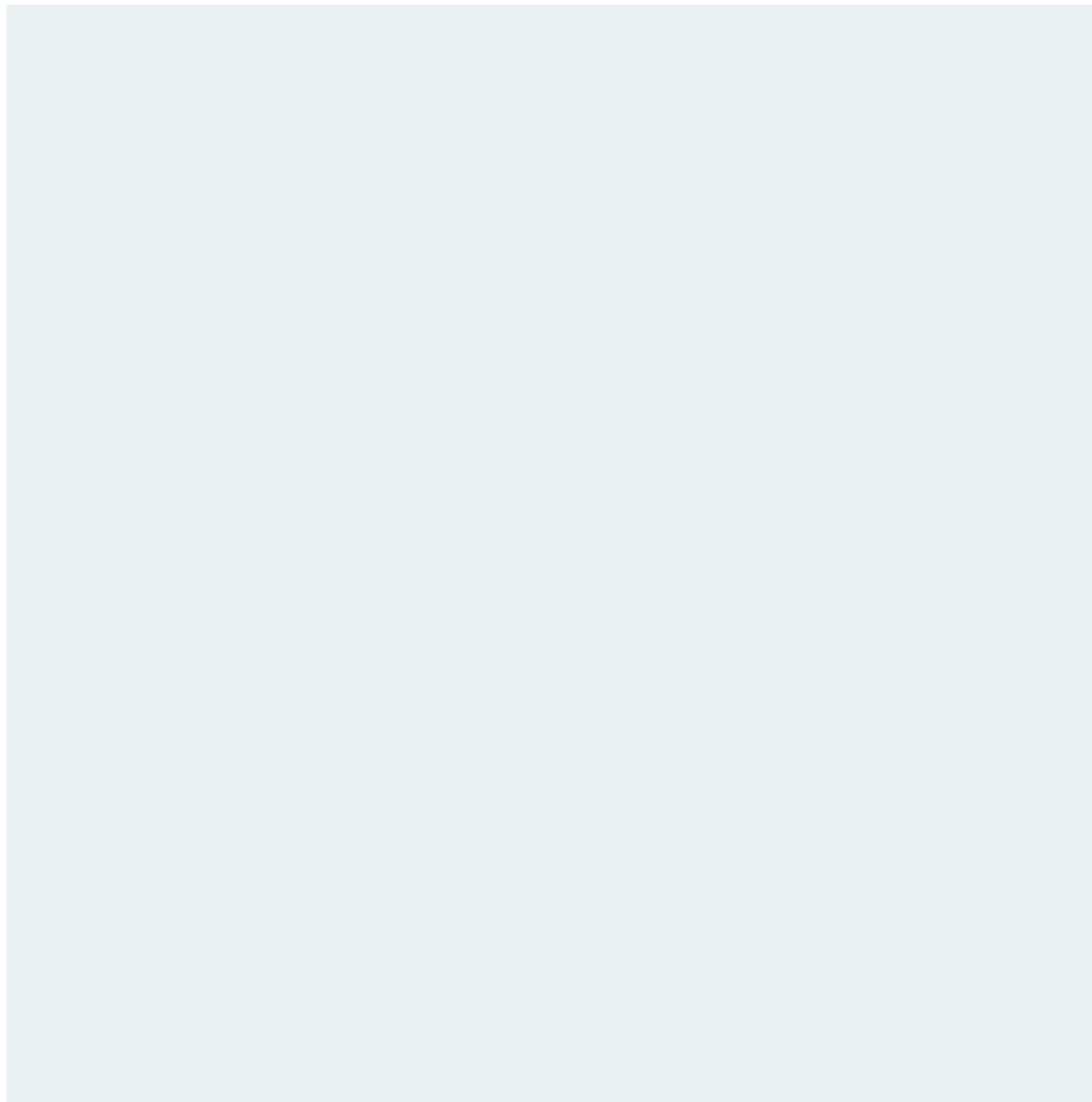


Satisfacción con AySA en función del tiempo de espera

Cuando el tiempo de espera es igual o menor al que los usuarios consideran ideal, la satisfacción con AySA asciende al 86% y cuando es mayor al tiempo ideal desciende al 73%.

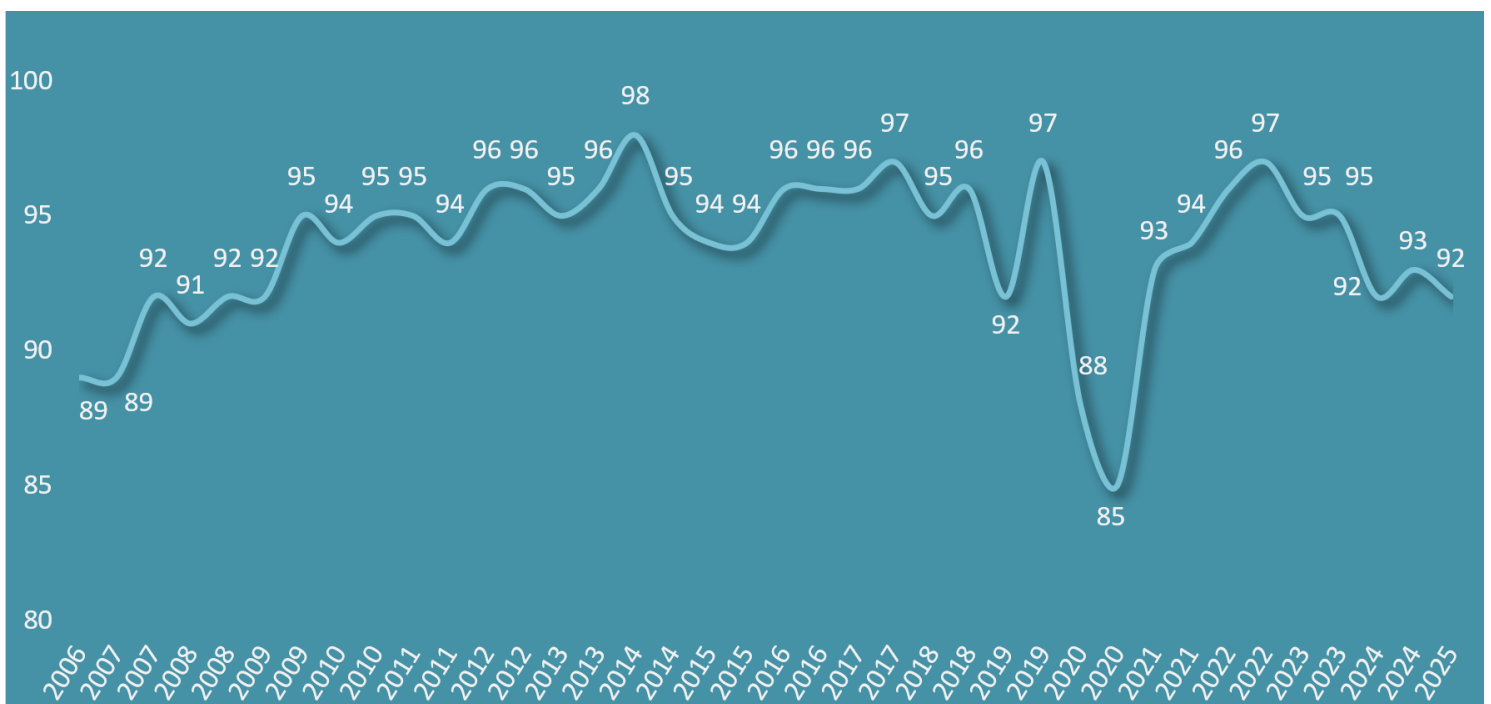


ATENCIÓN TELEFÓNICA



SATISFACCIÓN AT. TÉCNICA

La satisfacción de los usuarios con el servicio de atención telefónica técnica retrocede 1 punto porcentual y recibe un 92% de calificaciones positivas.



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: 9,07

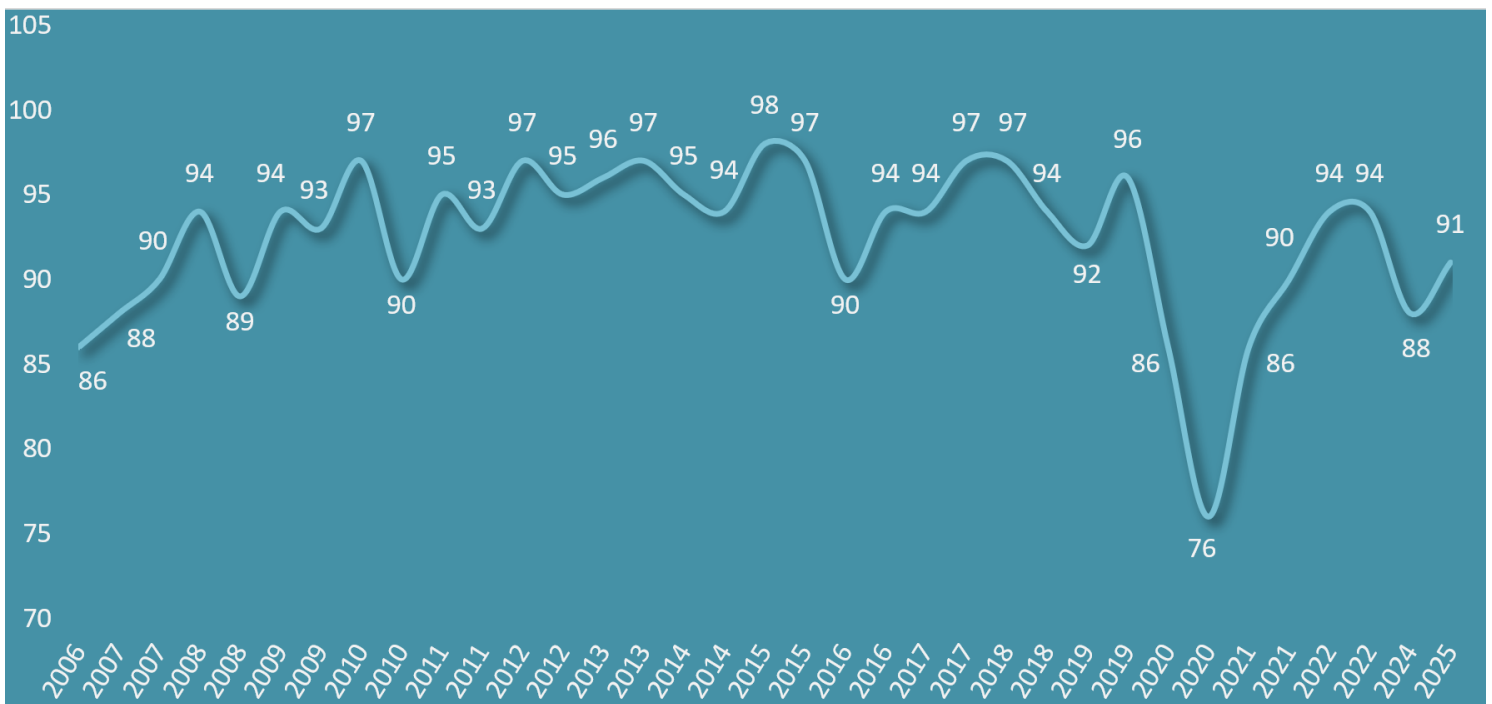
El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,07 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,7

El desvío estándar de la media es 1,7

SATISFACCIÓN AT. COMERCIAL

La satisfacción de los usuarios con el servicio de atención telefónica comercial registra un incremento de 3 puntos porcentuales y recibe un 91% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 65%

El 65% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

Total (7+8) - 26%

El 26% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

Media: 8,47

El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,47 puntos sobre un total de 10

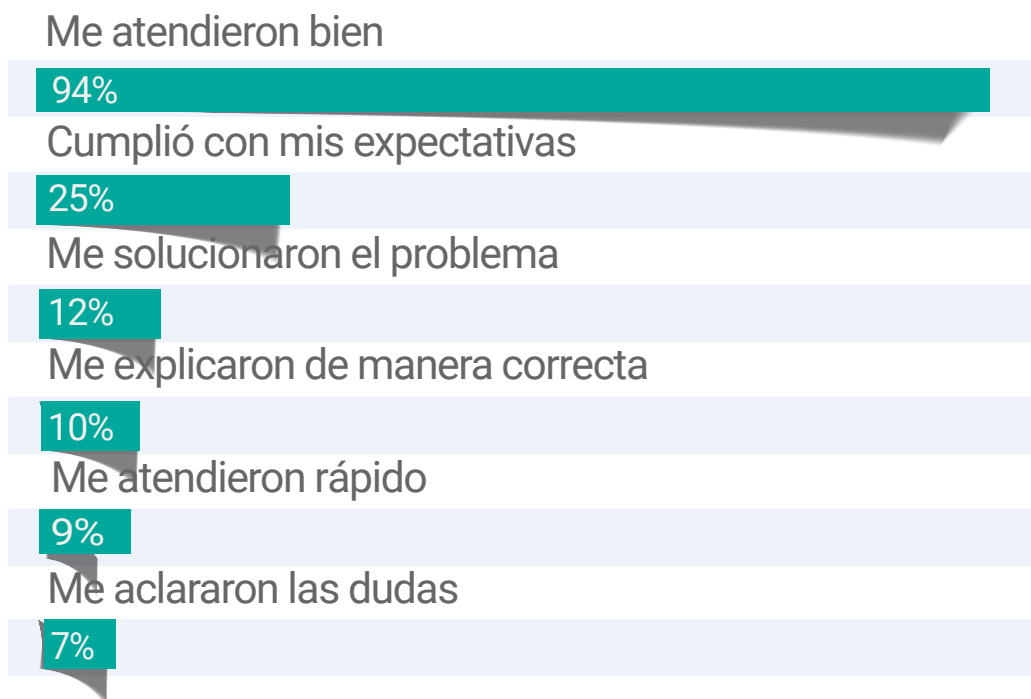
Desvío: 1,8

El desvío estándar de la media es 1,8

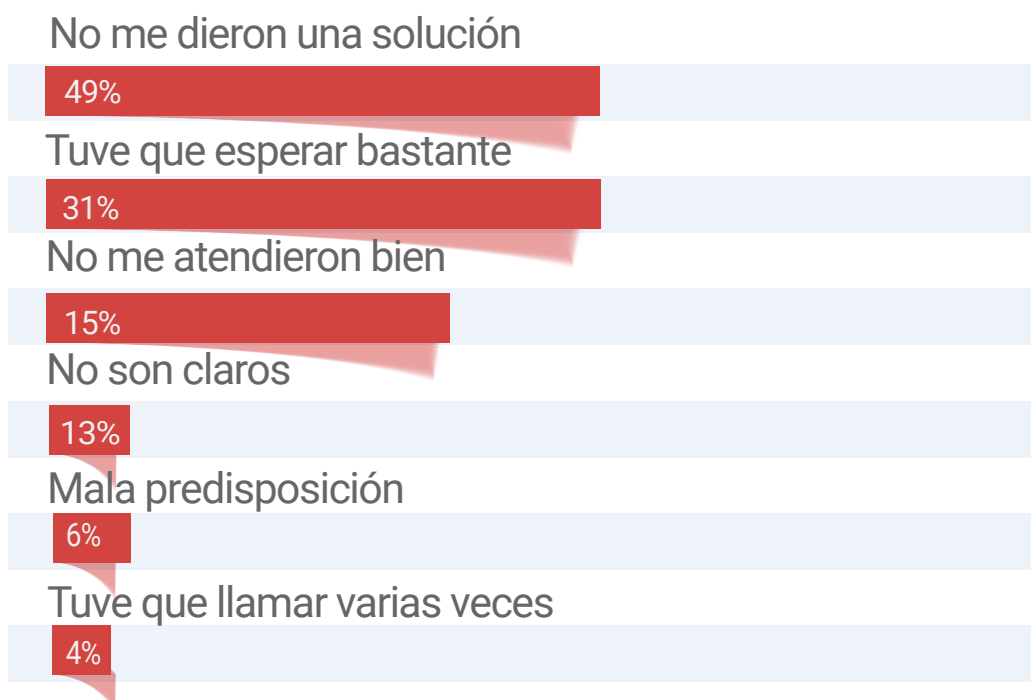
RAZONES DE LA CALIFICACIÓN

Los motivos por los cuales los usuarios califican de manera positiva o negativa la atención telefónica comercial son los siguientes:

Los que califican la atención telefónica de forma positiva

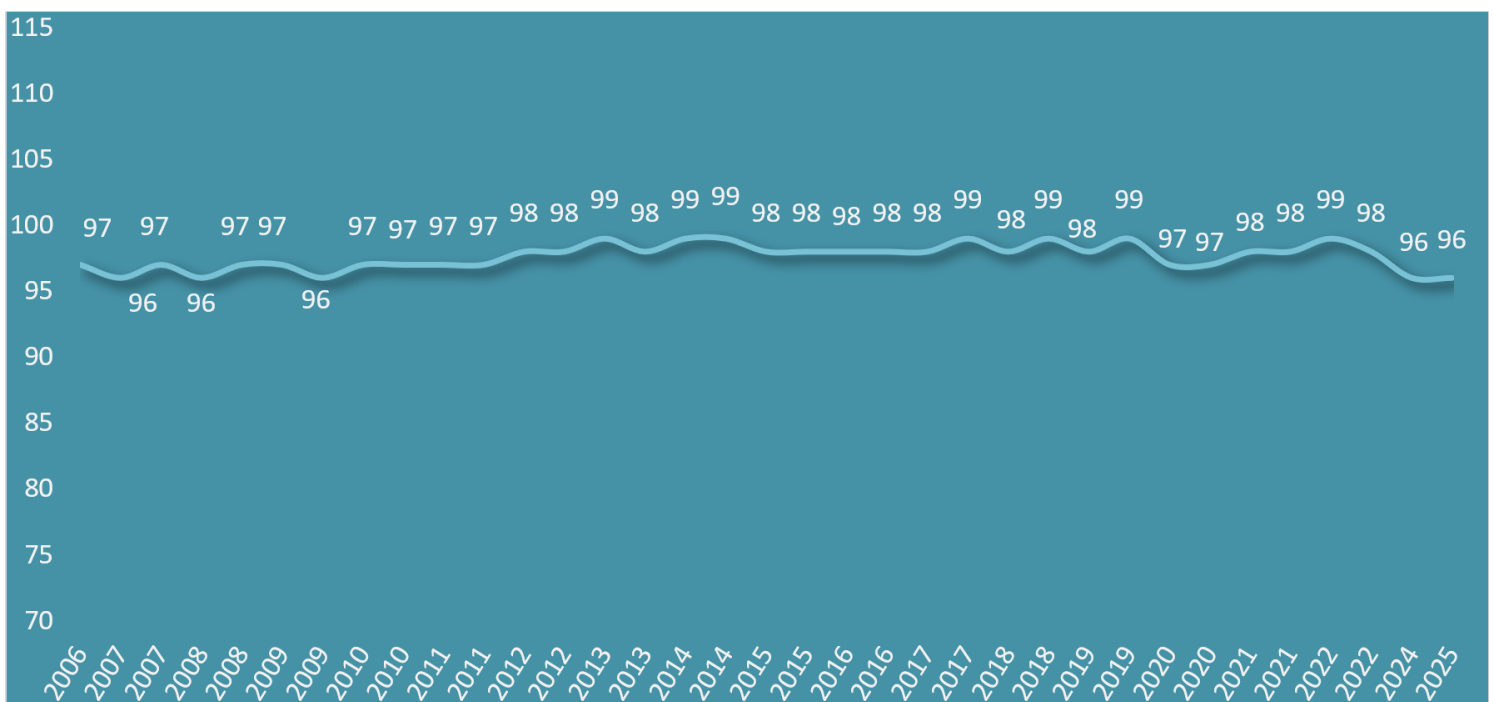


Los que califican la atención telefónica de forma negativa



LA AMABILIDAD

La amabilidad de los operadores para la atención telefónica comercial se encuentra en un excelente nivel. Recibe un 96% 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) - 17%

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

Media: 8,91

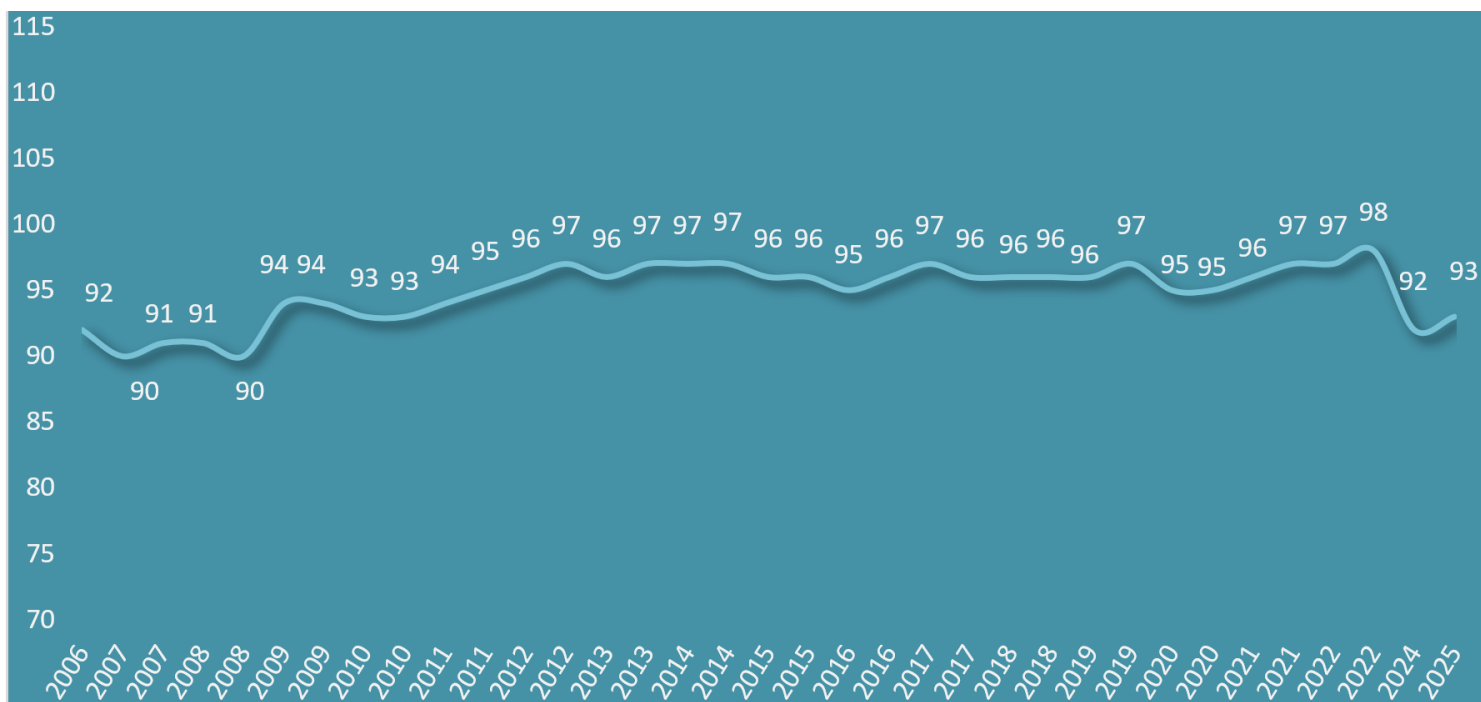
El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,91 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,6

El desvío estandar de la media es 1,6

LA PREDISPOSICIÓN

La predisposición de los operadores, en la atención telefónica comercial, se encuentra en un muy buen nivel. Recibe un 93% de calificaciones positivas.



93%

Calificaciones positivas

Total (9+10) - 73%

El 73% 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 esta variable

Media: 8,71

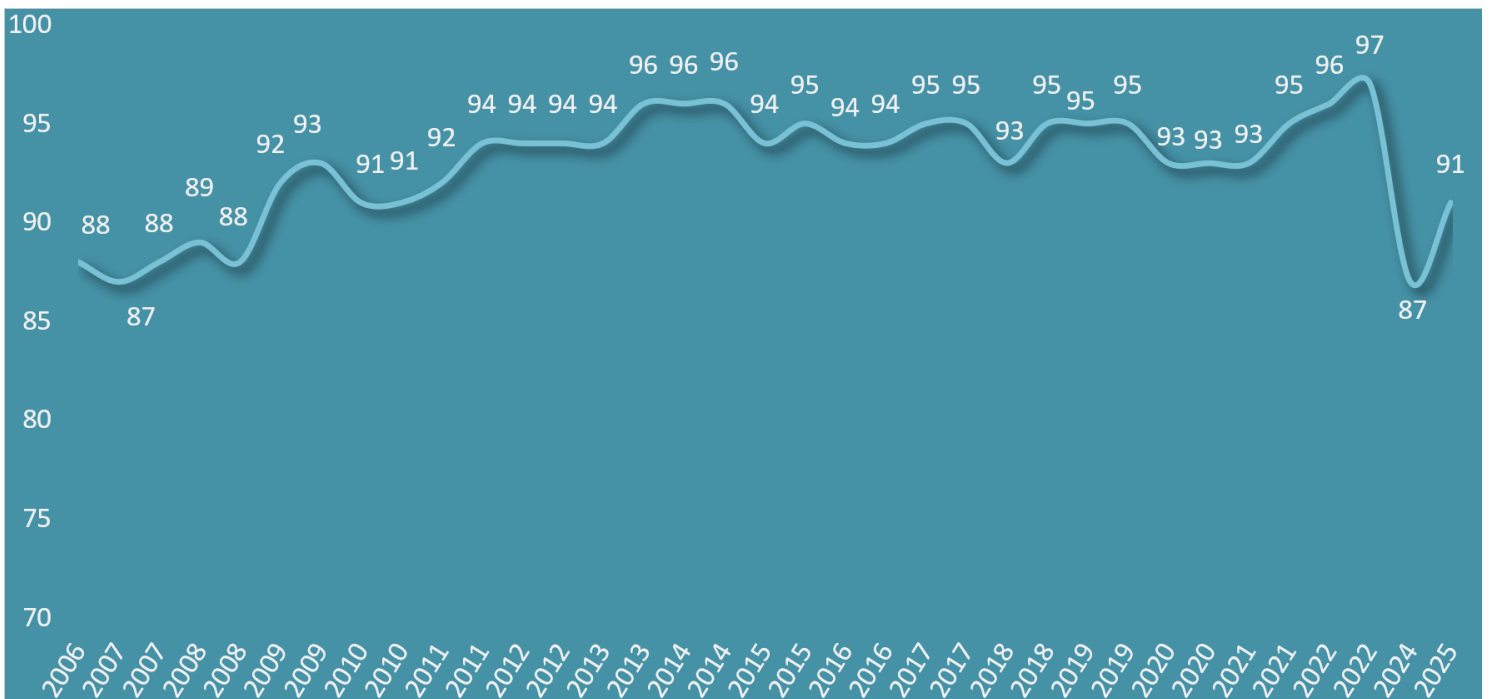
El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,71 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,8

El desvío estandar de la media es 1,8

BRINDAN INFORMACIÓN

La calidad de la información que brindan los operadores de la atención telefónica comercial se ha incrementado 4 puntos porcentuales en este semestre, llevando la valoración positiva al 91%.



Total (9+10) - 69%

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

Total (7+8) - 22%

El 22% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

Media: 8,56

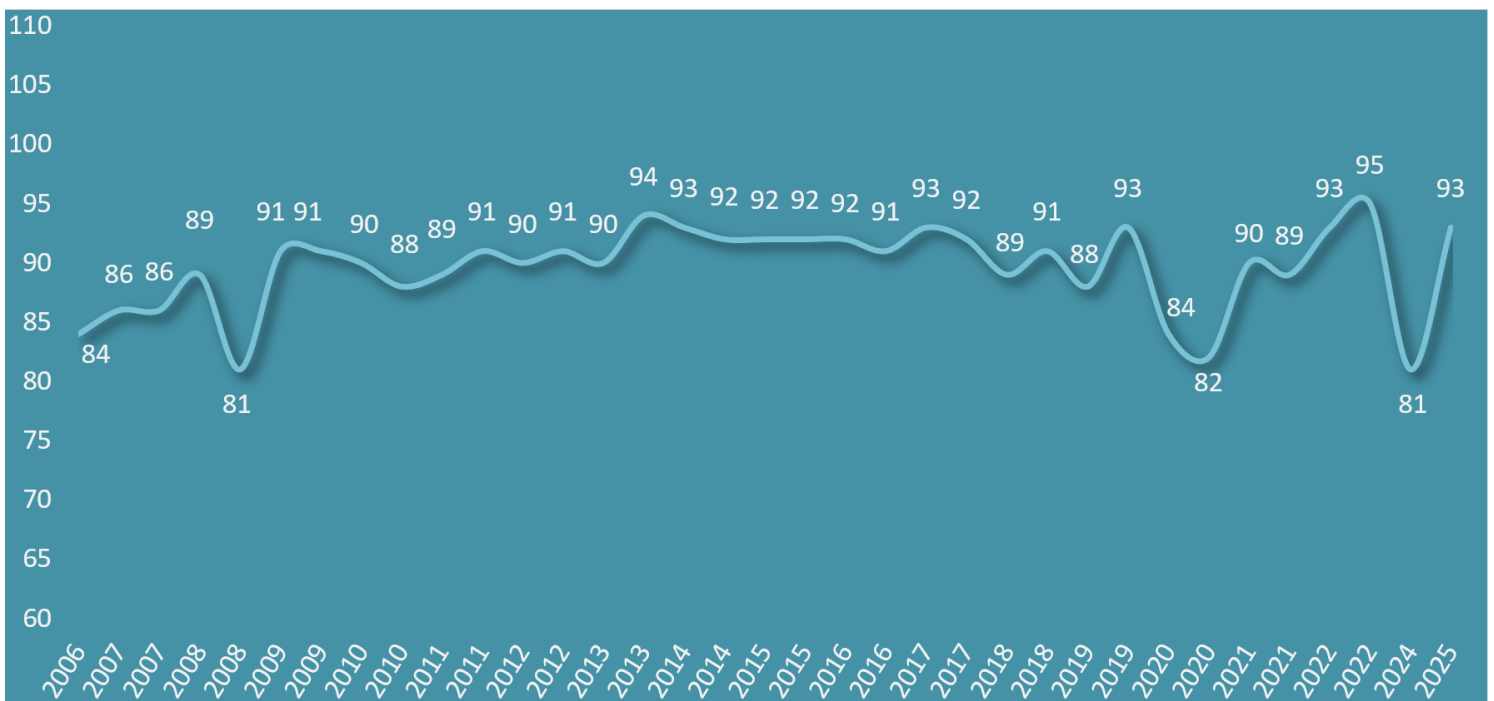
El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,56 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,9

El desvío estandar de la media es 1,9

FACILIDAD DEL IVR

La facilidad con la que los usuarios pueden operar el sistema de respuesta de voz interactiva se ha recuperado significativamente en este semestre y recibe 93% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 48%

El 48% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

Total (7+8) - 45%

El 45% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

Media: 8,23

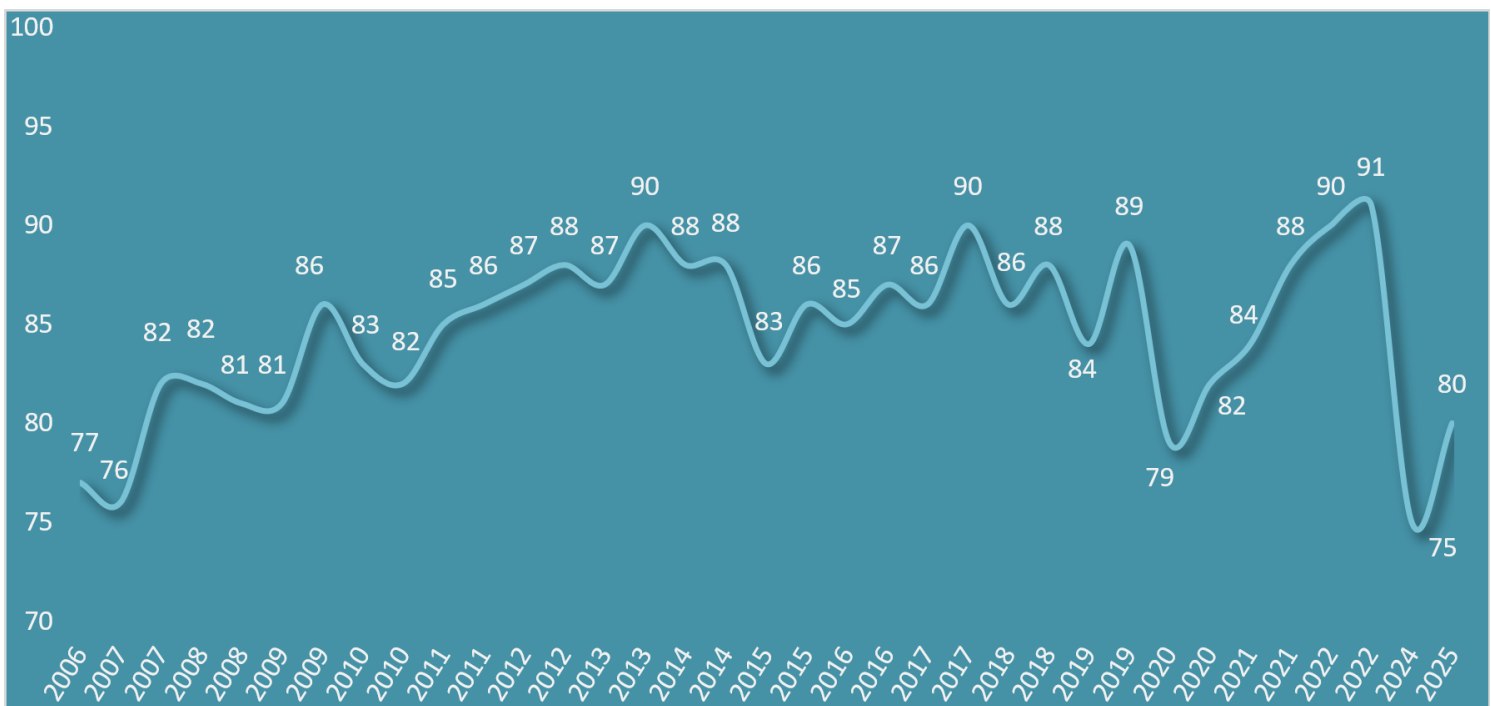
El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,23 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,6

El desvío estandar de la media es 1,6

SOLUCIÓN EN EL 1ER LLAMADO

La solución en el 1er llamado, para la atención telefónica comercial, también registra una recuperación y recibe un 80% de calificaciones positivas en este semestre.



80%

Calificaciones positivas

Total (9+10) - 56%

El 56% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

Total (7+8) - 24%

El 24% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

Media: 7,86

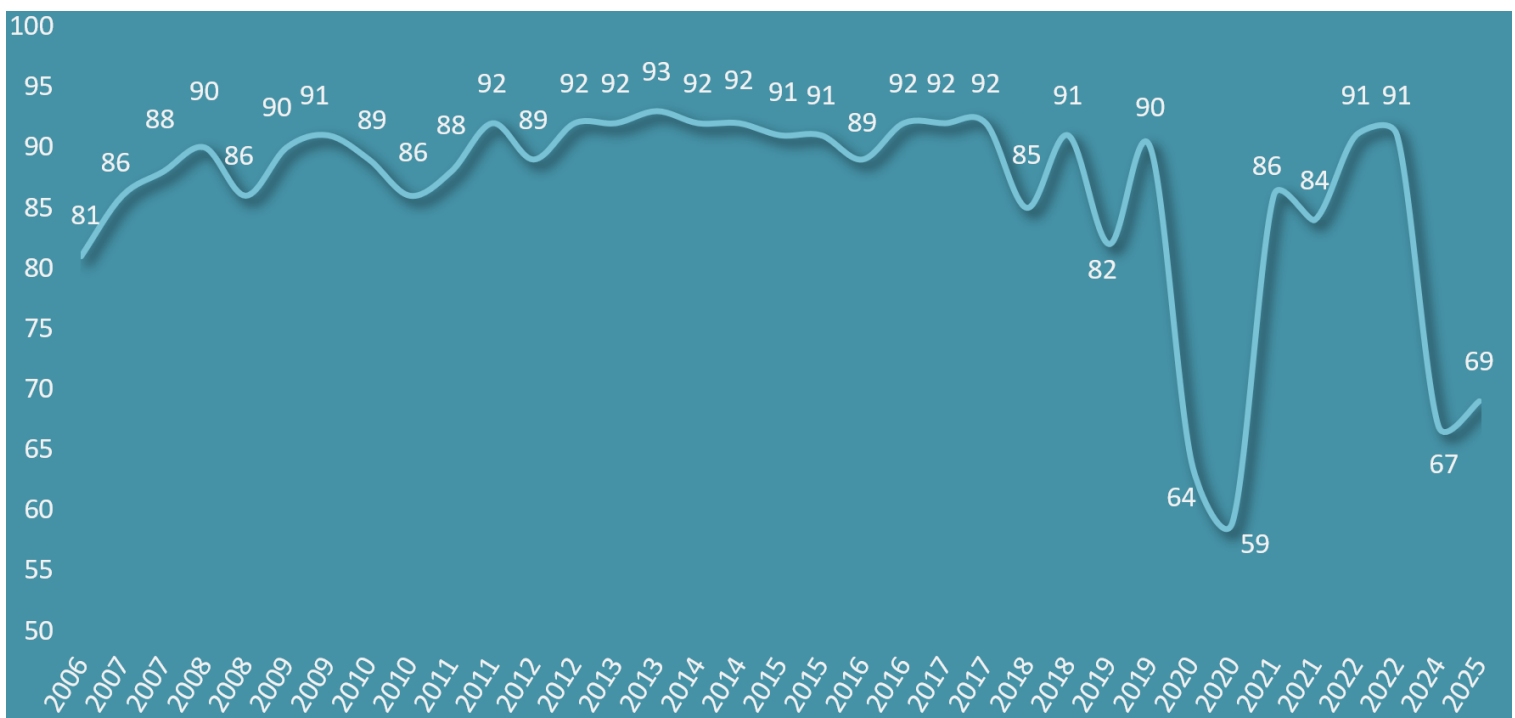
El promedio de calificaciones para esta variable es de 7,86 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,5

El desvío estandar de la media es 2,5

FÁCIL COMUNICARSE

La facilidad para comunicarse con el servicio de atención telefónica comercial continúa en los valores más bajos que se han registrado hasta el momento. Recibe apenas un 69% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 24%

El 24% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

Total (7+8) - 45%

El 45% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

Media: 7,05

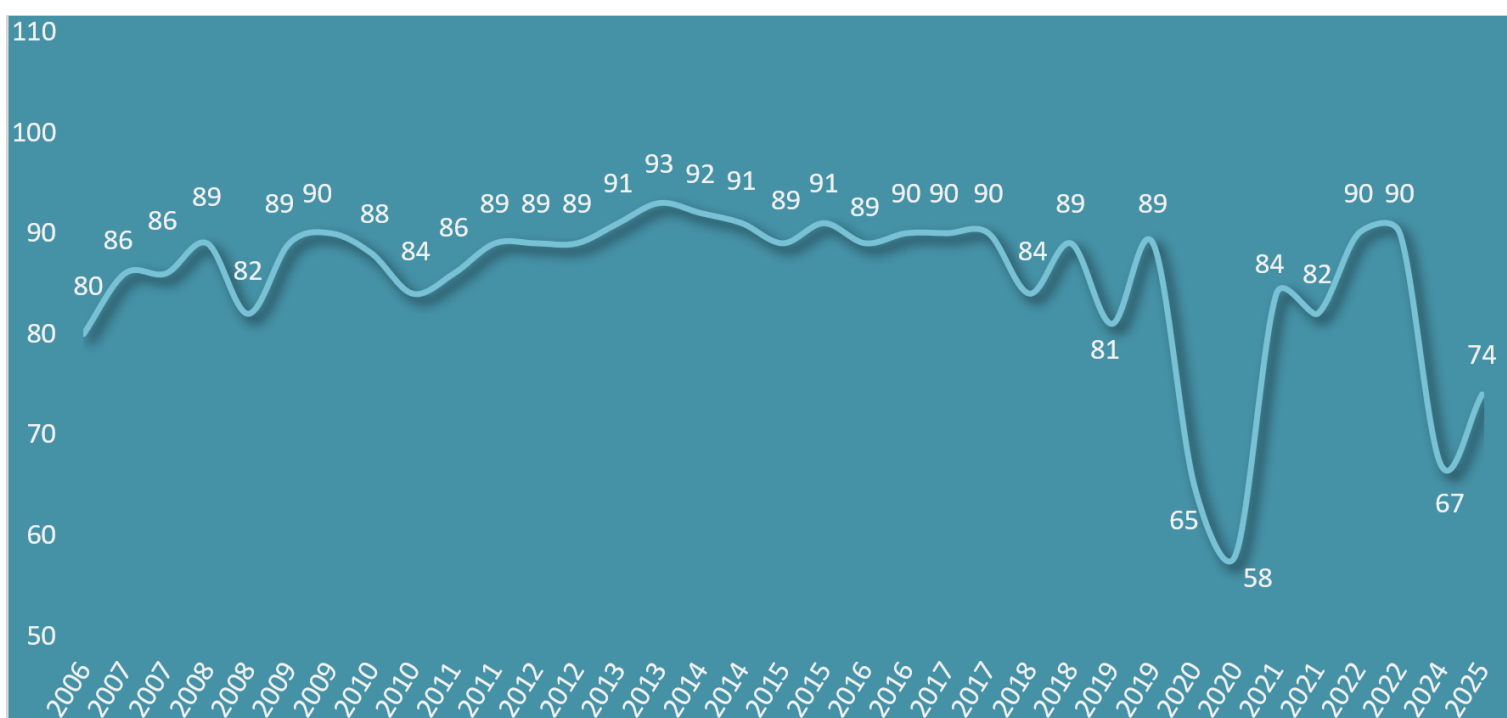
El promedio de calificaciones para esta variable es de 7,05 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,2

El desvío estandar de la media es 2,2

TIEMPO DE ESPERA

El tiempo de espera hasta ser atendido es otra de las variables de la atención telefónica comercial que muestra una recuperación en este semestre. Recibe un 74% de calificaciones positivas.



74%

Calificaciones positivas

Total (9+10) - 23%

El 23% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

Total (7+8) - 51%

El 51% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

Media: 7,10

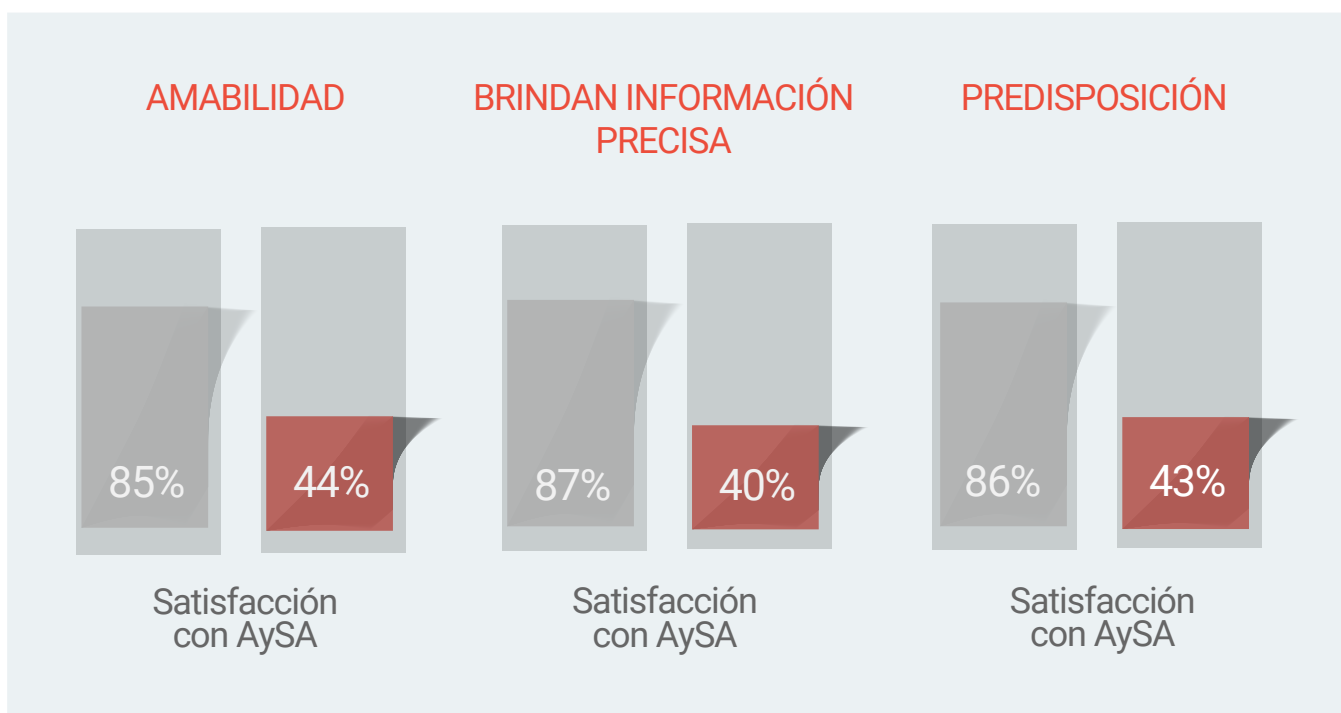
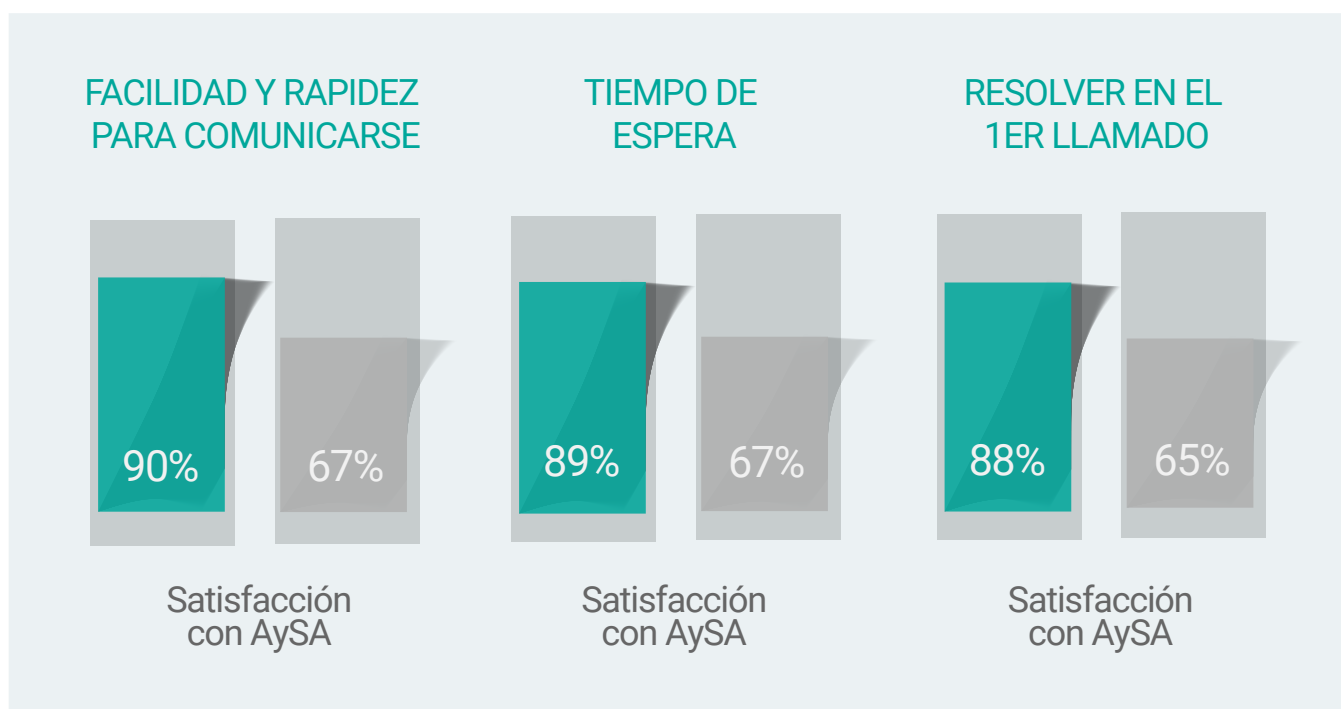
El promedio de calificaciones para esta variable es de 7,10 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,1

El desvío estandar de la media es 2,1

IMPACTO DE LOS ATRIBUTOS

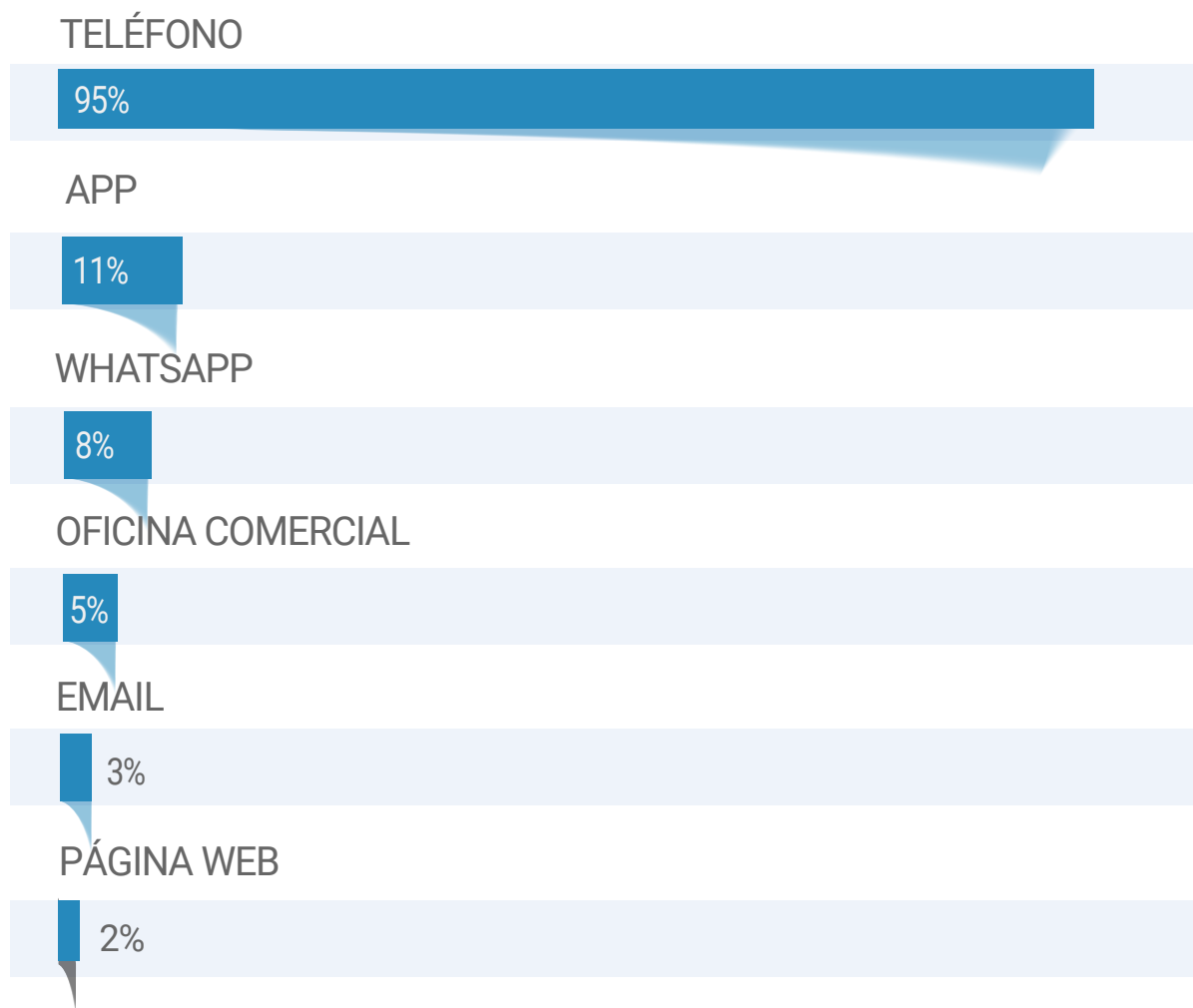
El impacto de los atributos en la imagen de AySA posee dos aristas. Por un lado están los atributos que, al funcionar bien, son quienes más elevan la satisfacción general y por otro los que, cuando funcionan mal, mayor descenso en la valoración de AySA producen.



PREFERENCIA DE CANALES

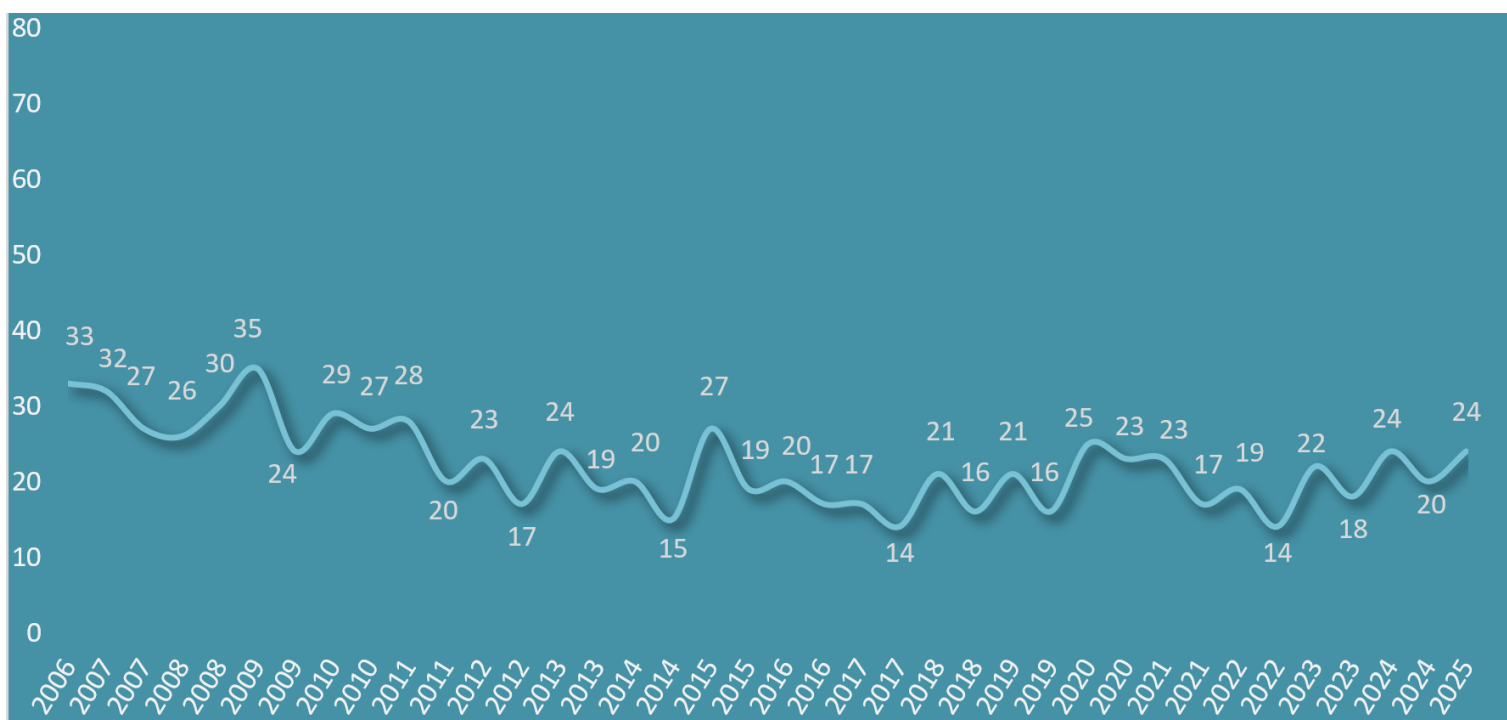
¿Qué canales de atención prefiere utilizar al momento de realizar un trámite o consulta comercial?

Quienes utilizan la plataforma telefónica de AySA se muestran poco permeables a modificar su canal de preferencia. El 95% de los usuarios prefieren utilizar el canal por el cual fueron consultados. La alternativa más cercana es la App, con apenas el 11% de preferencia dentro del segmento.



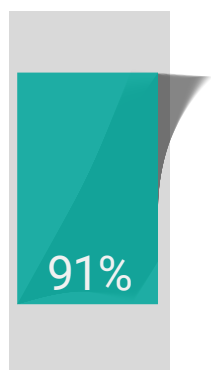
REITERACIÓN TÉCNICA

La reiteración del llamado para la atención telefónica técnica se incrementa en 4 puntos porcentuales, alcanzando al 24% de los usuarios en este semestre.

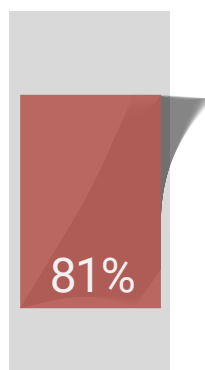


Satisfacción con AySA en la reiteración del llamado

Cuando el usuario debe reiterar el llamado, la satisfacción con el servicio que brinda AySA desciende a 81% y cuando resuelve su consulta en el primer llamado asciende a 91%



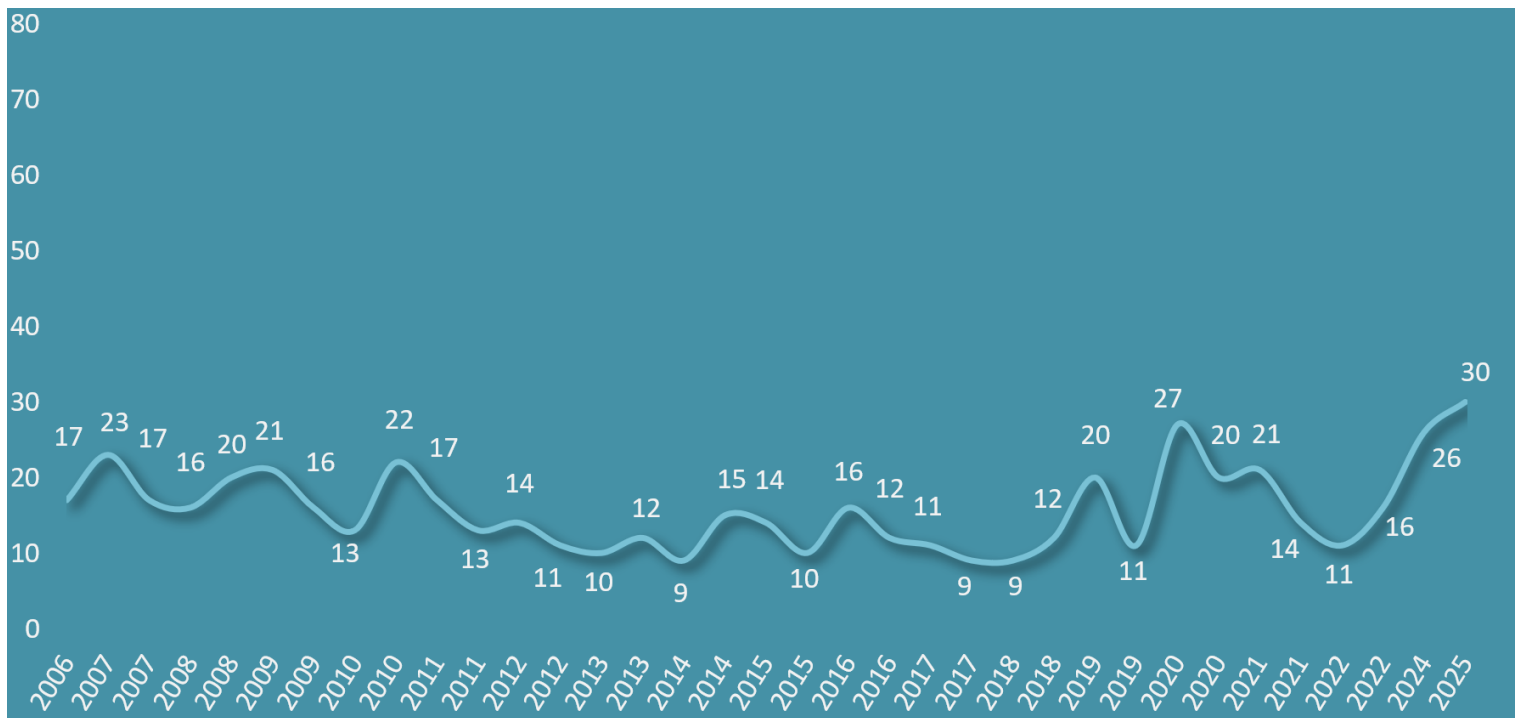
Sin reiteración



Con reiteración

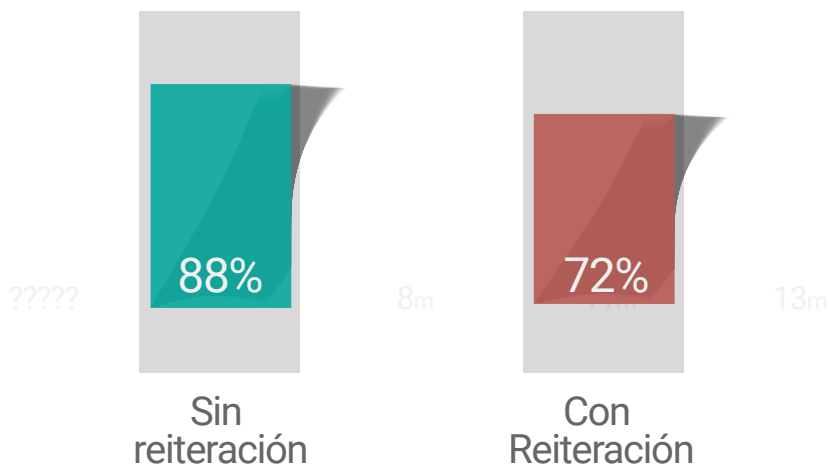
REITERACIÓN COMERCIAL

La reiteración del llamado para el servicio de atención telefónica comercial se encuentra en el valor más elevado que se haya registrado hasta el momento. Se ubica en el 30% en este semestre.

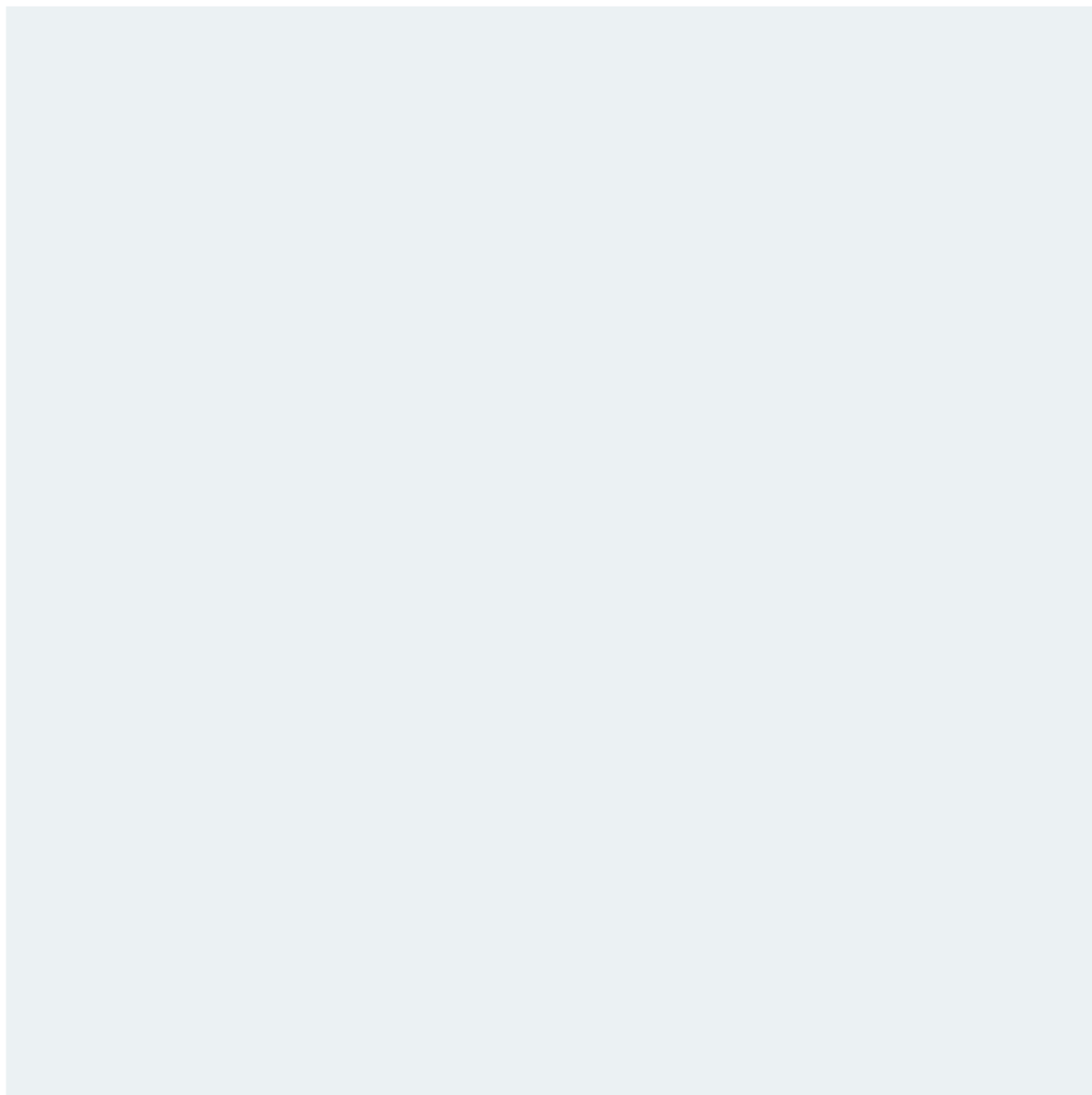


Satisfacción con AySA en la reiteración del problema

Cuando el usuario debe reiterar el llamado, la satisfacción con el servicio que brinda AySA desciende a 72% y cuando resuelve su consulta en el primer llamado asciende a 88%

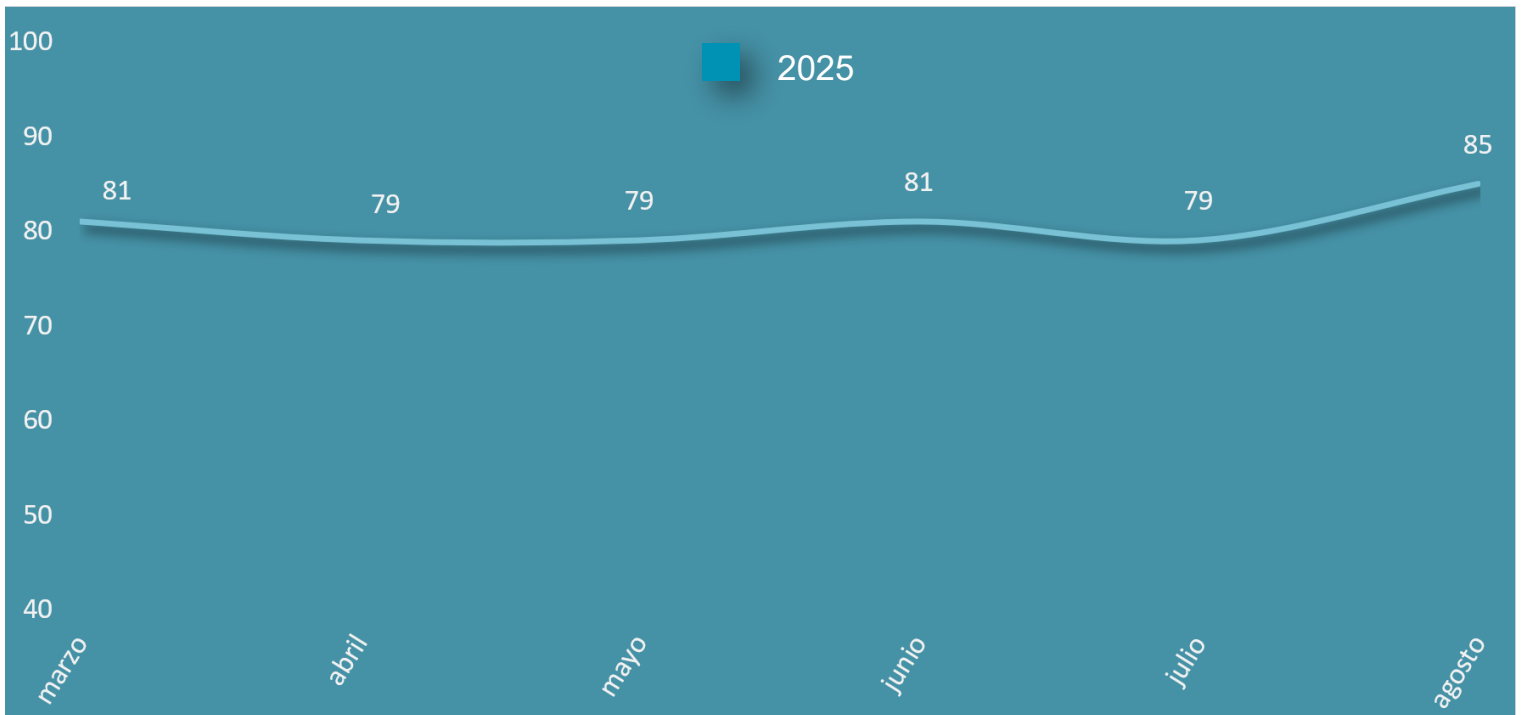


OFICINA VIRTUAL



SATISFACCIÓN CON LA OV

La satisfacción de los usuarios con la oficina virtual de AySA recibe un 81% de calificaciones positivas en este semestre.



81%

Calificaciones positivas

Total (9+10) - 53%

El 53% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

Total (7+8) - 28%

El 28% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

Media: 8,03

El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,03 puntos sobre un total de 10

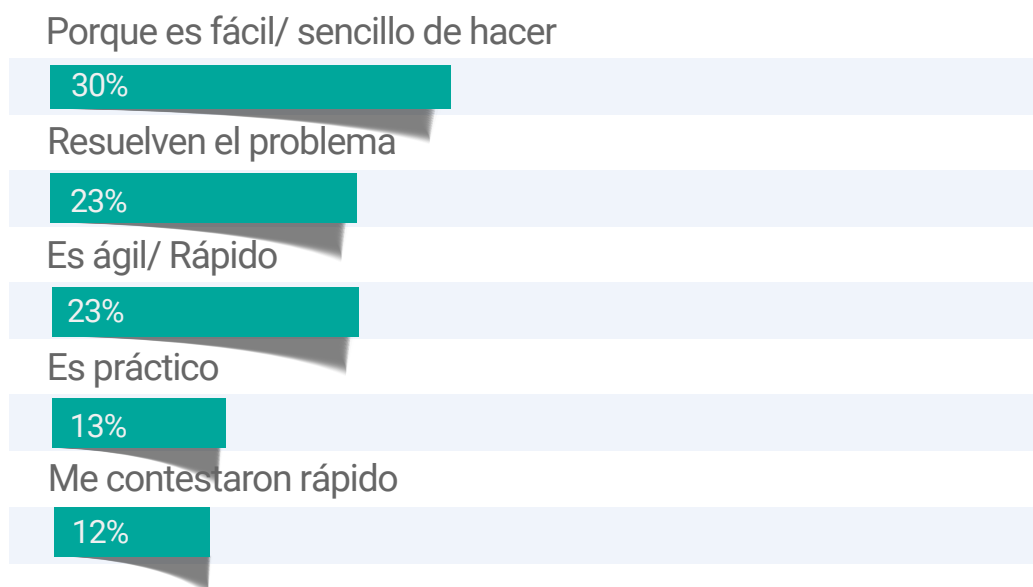
Desvío: 2,5

El desvío estandar de la media es 2,5

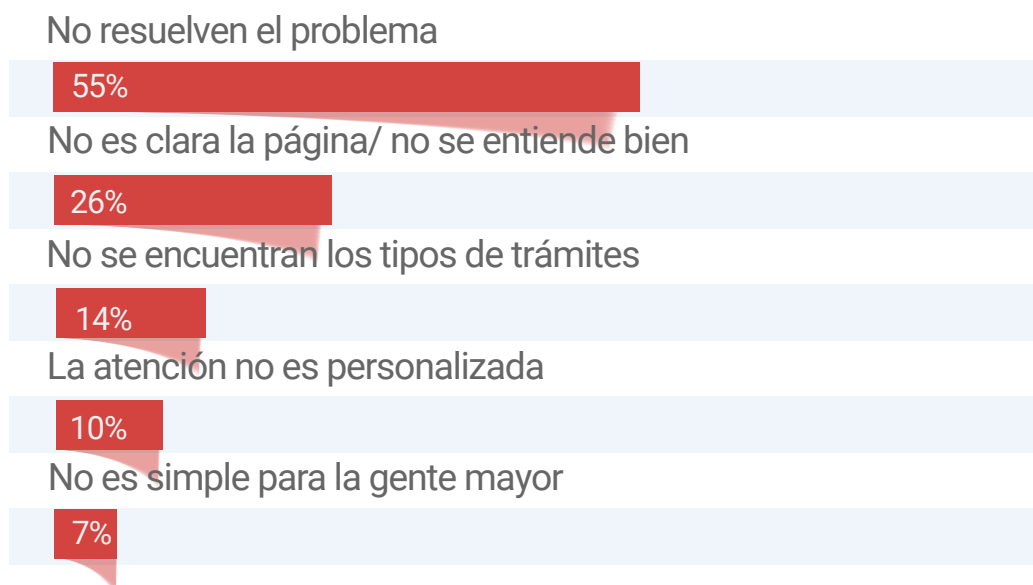
RAZONES DE LA CALIFICACIÓN

Los motivos por los cuales los usuarios califican de manera positiva o negativa a la oficina virtual son los siguientes:

Los que califican a la oficina virtual de forma positiva



Los que califican a la oficina virtual de forma negativa



DIFICULTAD AL REGISTRAR

Apenas el 14% de los usuarios que utilizaron la oficina virtual de AySA tuvieron alguna dificultad al momento de registrar su trámite.



¿Intentó obtener ayuda?

El 34% de los usuarios intentó obtener algún tipo de asistencia a través de la oficina virtual

¿Consiguió la asistencia que buscaba?

Apenas el 26% de estos consiguió la asistencia que buscaba

¿Qué dificultades tuvo mientras registraba su trámite?

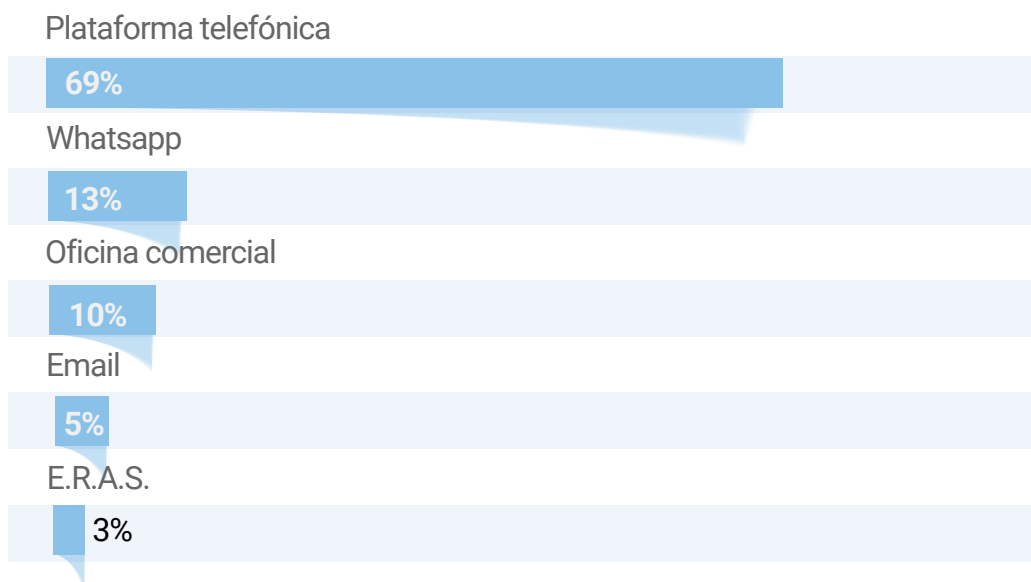


RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE

El 70% de los usuarios que utilizaron la oficina virtual logró resolver su consulta o trámite por este canal. El 30% restante debió recurrir a otros canales de AySA para hallar una solución.

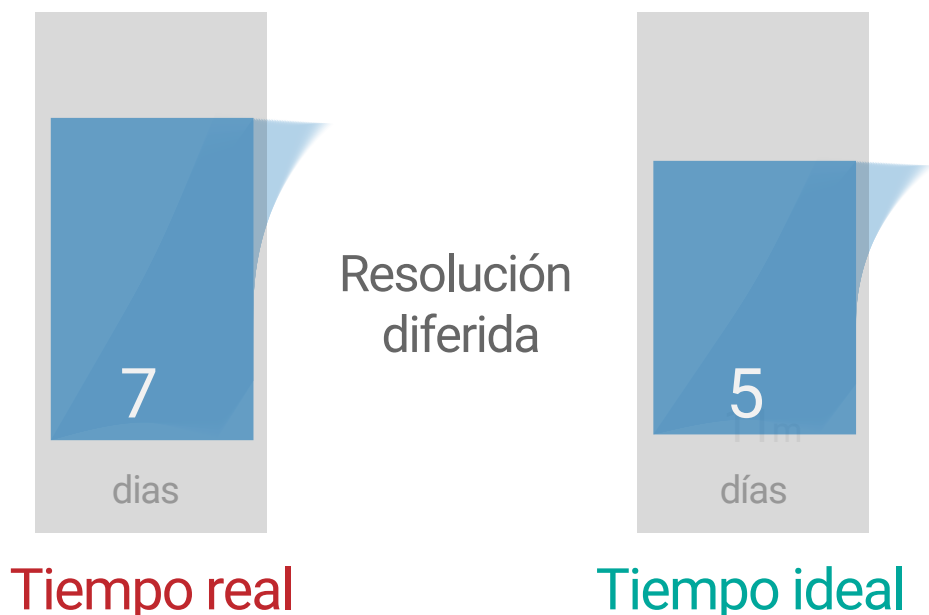
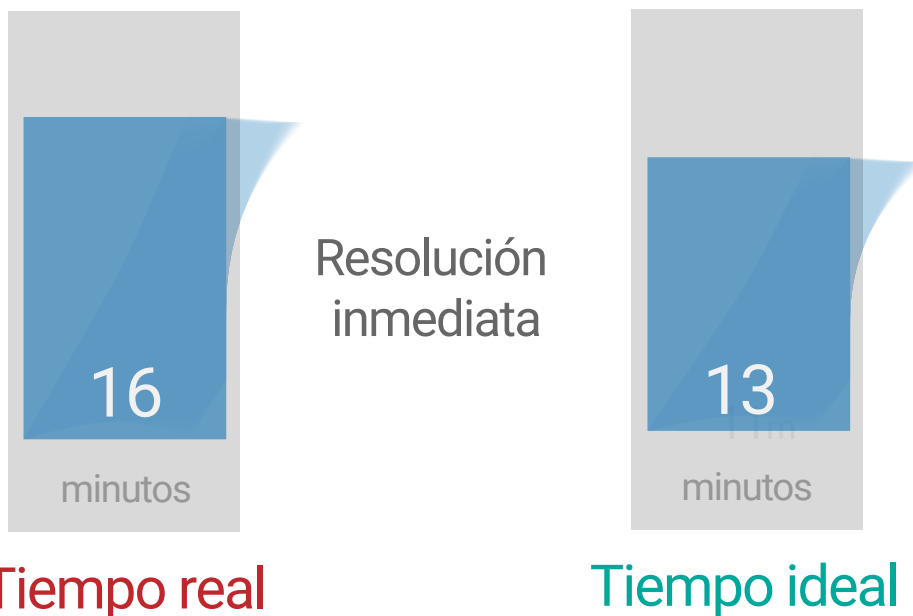


¿A qué otro canal tuvo que recurrir para resolver el trámite?



TIEMPOS DE RESOLUCIÓN

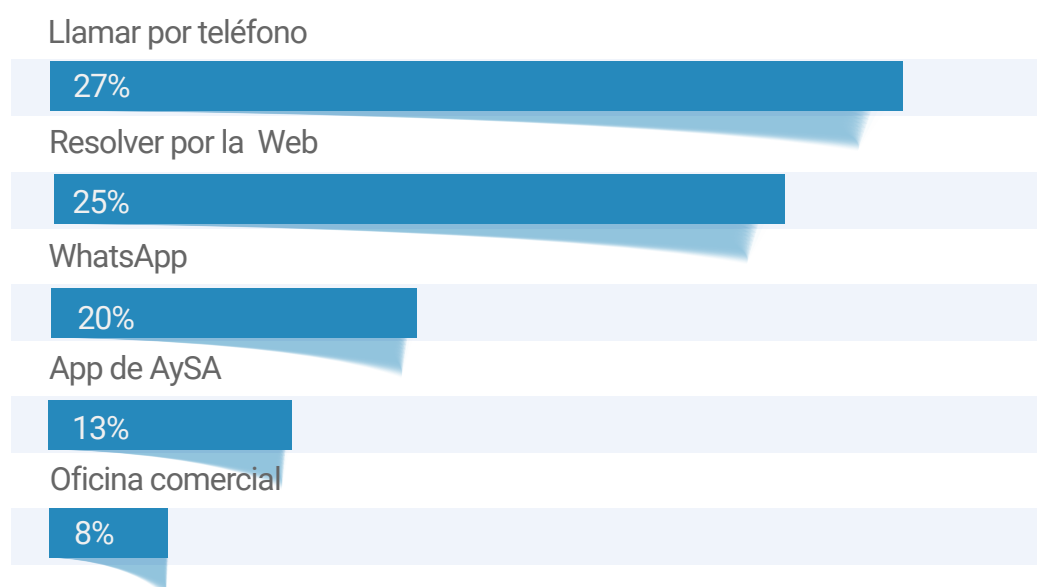
Los tiempos de resolución de las consultas o trámites comerciales que se gestionan a través de la oficina virtual se encuentran levemente por encima de los ideales según los usuarios.



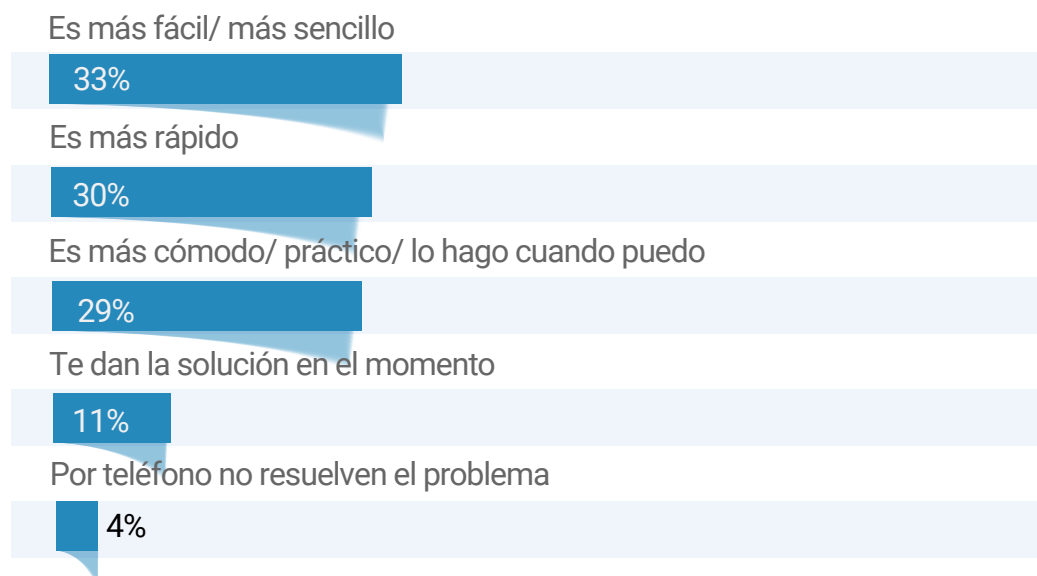
CANAL DE PREFERENCIA

A pesar de haber utilizado la oficina virtual para intentar resolver un trámite o consulta comercial, apenas el 25% de los usuarios prefiere utilizar este canal.

¿Qué prefiere al momento de realizar un trámite comercial?

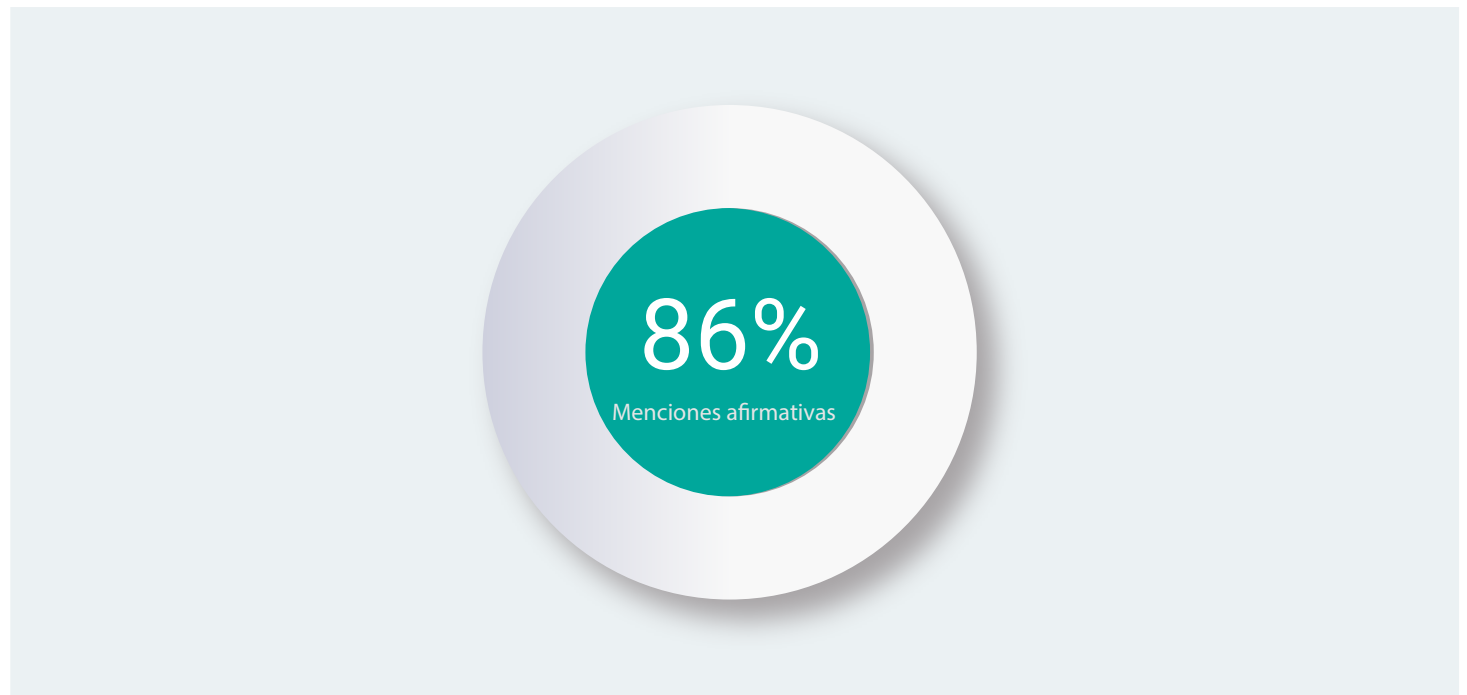


¿Por qué razones prefiere resolver por la Web?

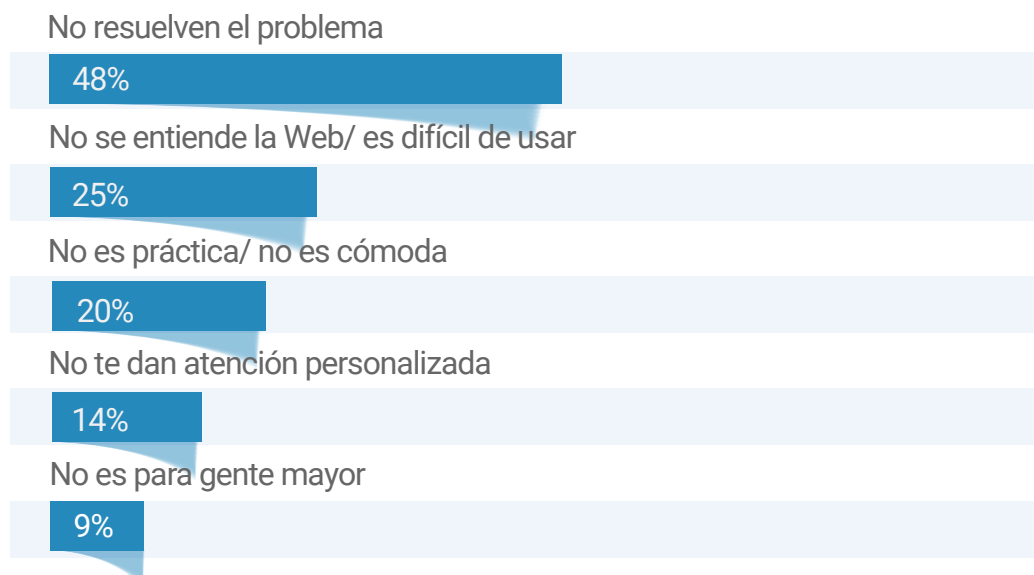


¿RECOMENDARÍA LA OV?

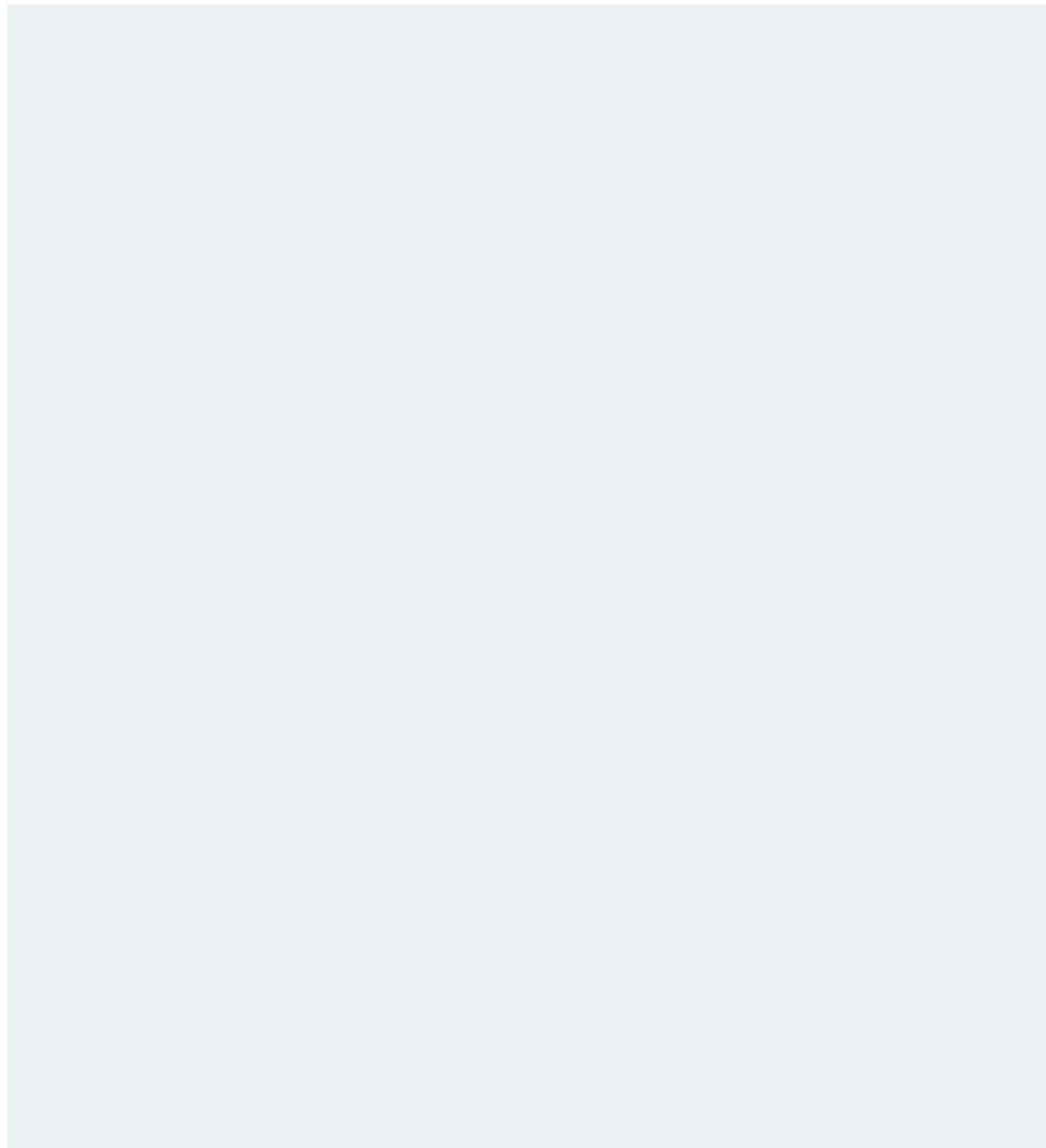
Más allá de las dificultades encontradas, el 86% de los usuarios recomendaría la utilización de la oficina virtual para resolver consultas o trámites a otros usuarios.



¿Por qué razón **no** recomendaría la oficina virtual a otros usuarios?



RESUMEN DE DATOS



RESUMEN DE DATOS

Luego de cinco semestres de tendencia negativa, se ha producido un cambio de pendiente en la curva de satisfacción con el servicio en general que brinda AySA y se han logrado recuperar 2 puntos porcentuales en esta variable primaria.

En el escenario actual, los contactos que realizan los usuarios con la empresa representan una parte muy importante de la construcción de imagen. Esto se puede observar en el fuerte impacto que tiene, sobre la satisfacción general, cuando el servicio de atención al usuario no cumple con las expectativas de los mismos.

Respecto de los servicios de atención, el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio técnico de AySA es excelente. Lleva tres semestres recibiendo un 95% de calificaciones positivas. No existen diferencias significativas en la apertura por servicio de agua y de cloaca en esta medición.

La reiteración del problema acumula tres semestres de estancamiento en un valor levemente superior al esperado, en función de la tendencia lineal de esta variable, para los últimos 10 años. El impacto sobre la satisfacción general es directamente proporcional al incremento en la repetición.

RESUMEN DE DATOS

Los atributos del servicio como amabilidad, predisposición y aspecto continúan siendo los mejor calificados del servicio técnico y se encuentran en un excelente nivel.

Se observa, en este semestre, un incremento en los tiempos de presentación para los reclamos que no requieren romper la vereda, llevando a esta variable a los niveles que se registraron en 2021.

Pasando ahora al servicio de atención comercial en la oficina de AySA, se observa una leve mejora en los niveles de satisfacción de los usuarios en este semestre.

Prácticamente todos los atributos del servicio han mantenido o mejorado su performance respecto de la anterior medición. El único atributo que acumula 5 semestres de tendencia negativa es el tiempo de espera, que acelerado por el cierre de las oficinas comerciales, se ubica hoy en uno de los valores más bajos registrados.

Los aspectos del servicio que más traccionan sobre la satisfacción con AySA son: “Resuelven con rapidez”, “El tiempo de espera” y “Es sencillo realizar un trámite”.

RESUMEN DE DATOS

Por otro lado, los aspectos de mayor impacto negativo sobre la imagen de AySA son: “La calidad de las oficinas”, “Brindan información precisa” y “La limpieza”. Cuando estos atributos son evaluados de manera negativa, la satisfacción con AySA puede llegar a solo el 10%.

En línea con lo que se observó con el atributo, el tiempo de espera real muestra un incremento del 74% respecto al semestre anterior.

Pasando ahora a la atención telefónica comercial, se registró una leve mejora respecto del semestre anterior. Todos los atributos mantuvieron o mejoraron los valores registrados hace seis meses.

Los aspectos de este servicio que más traccionan sobre la satisfacción con AySA son: “Facilidad y rapidez para comunicarse”, “El tiempo de espera” y “Es sencillo realizar un trámite”. Cuando estos atributos son evaluados de manera positiva por los usuarios, la satisfacción con AySA puede alcanzar el 90% de calificaciones positivas.

Los que poseen mayor impacto negativo sobre la imagen de AySA son: “La amabilidad”, “Brindan información precisa” y “La predisposición”. Cuando estos atributos son evaluados de manera negativa, la satisfacción con AySA puede descender al 40%.

RESUMEN DE DATOS

La reiteración del llamado se encuentra en el nivel más elevado que se haya registrado. La valoración del servicio que brinda AySA, en este segmento de usuarios, desciende al 72%.

Por último, en esta primera ola completa de Oficina Virtual encontramos que la satisfacción de los usuarios con este servicio alcanza el 81%. Los tiempos de resolución son superiores, pero se encuentran cerca de los ideales según los usuarios. El índice de recomendación del canal llega al 86%. La efectividad en la resolución a través de la oficina virtual es del 70%.

