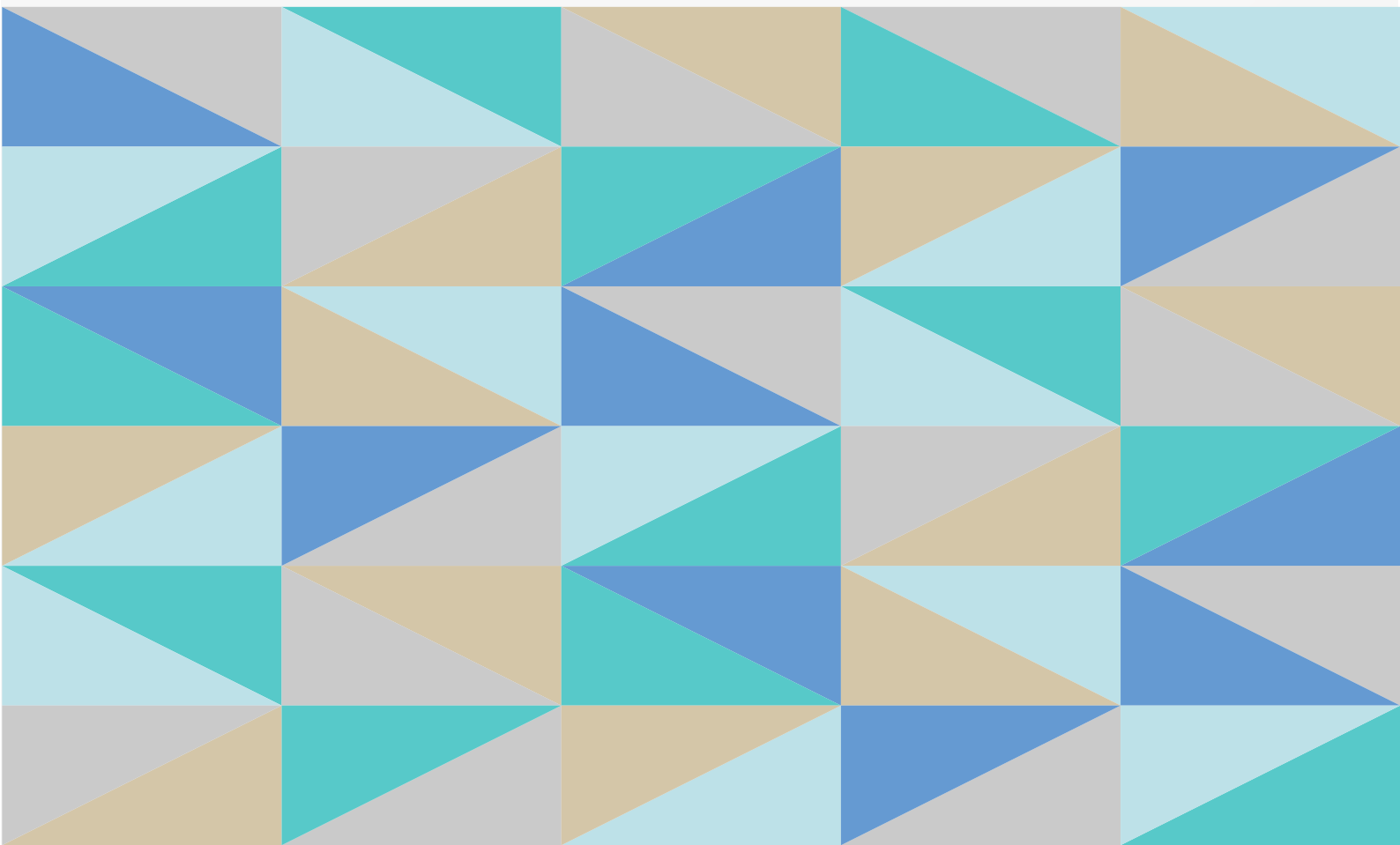


Satisfacción en CONTACTOS



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

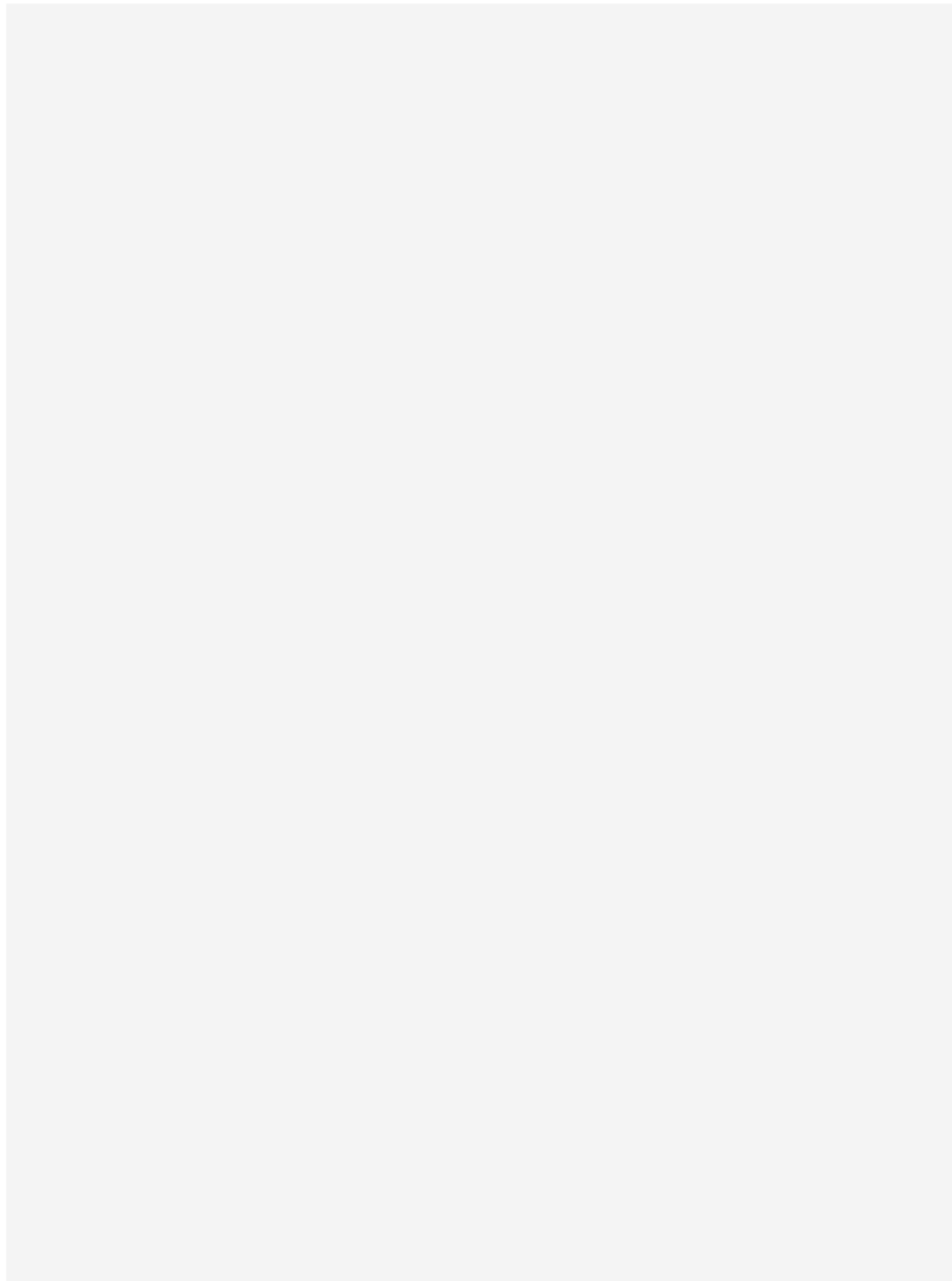
Usuarios que solicitaron el servicio técnico, usuarios que visitaron la oficina de atención al público (Edificio Córdoba), usuarios que se comunicaron con la plataforma telefónica y usuarios que utilizaron la oficina virtual, dentro del período de estudio.

CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO

MUESTRA

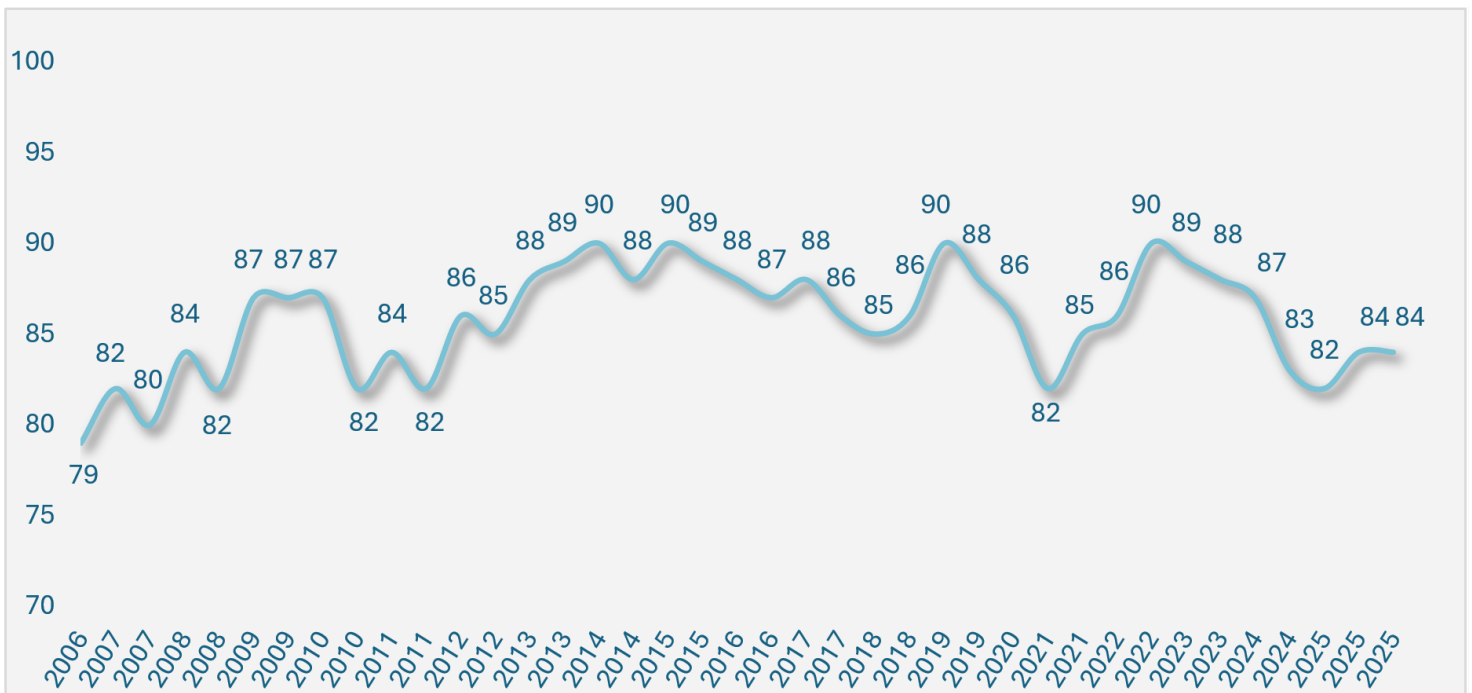
El trabajo de campo se llevó a cabo entre los meses septiembre de 2025 y marzo de 2026. Se realizaron 6.540 casos para toda la concesión distribuidos en: 120 casos del servicio técnico por distrito, 200 casos sin contacto con la cuadrilla, 1.200 casos de oficina comercial, 600 casos de plataforma telefónica 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 que brinda AySA ha mantenido su valoración a lo largo de todo el año. Recibe un 84% de calificaciones positivas.



84%

Calificaciones positivas

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: 8,16

El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,16 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,3

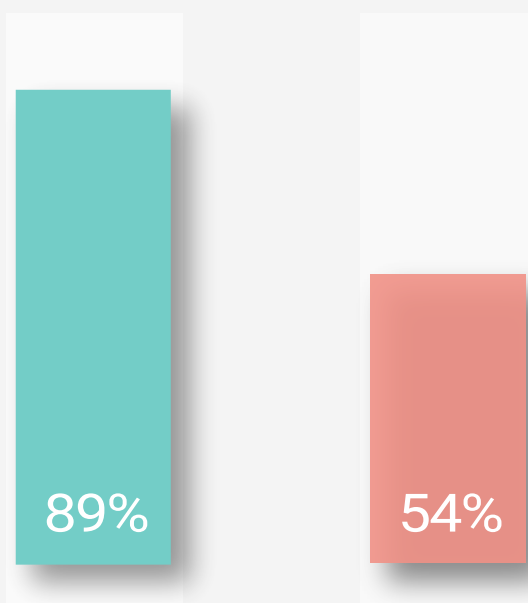
El desvío estándar de la media es 2,3

SATISFACCIÓN GENERAL

Incidencia de la ATENCIÓN TÉCNICA en la satisfacción de los usuarios con el servicio que brinda AySA

CUANDO EL USUARIO ESTÁ
CONFORME CON LA
ATENCIÓN TÉCNICA

CUANDO EL USUARIO NO
ESTÁ CONFORME CON LA
ATENCIÓN TÉCNICA



SATISFACCIÓN GENERAL

¿Qué sucede con la satisfacción general cuando el usuario no está conforme con la atención técnica?

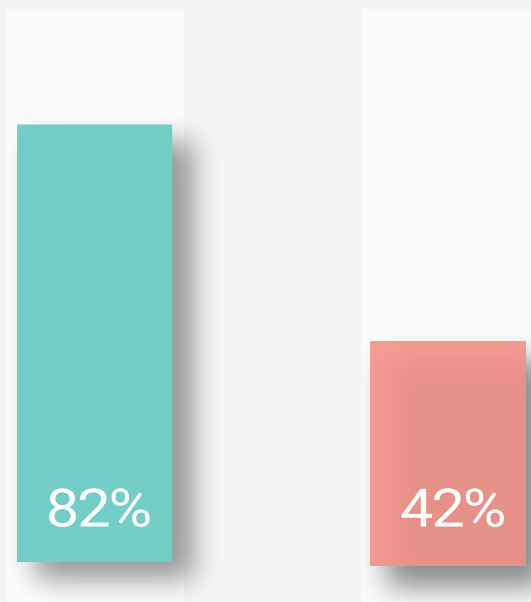
Cuando la atención técnica recibida no cumple con las expectativas del usuario, se produce una caída muy significativa en la imagen de AySA. Esta pasa de recibir un 89% de calificaciones positivas a obtener solo un 54%.

SATISFACCIÓN GENERAL

Incidencia de la ATENCIÓN COMERCIAL en la satisfacción de los usuarios con el servicio que brinda AySA

CUANDO EL USUARIO ESTÁ
CONFORME CON LA
ATENCIÓN COMERCIAL

CUANDO EL USUARIO NO
ESTÁ CONFORME CON LA
ATENCIÓN COMERCIAL



SATISFACCIÓN GENERAL

¿Qué sucede con la satisfacción general cuando el usuario no está conforme con la atención comercial?

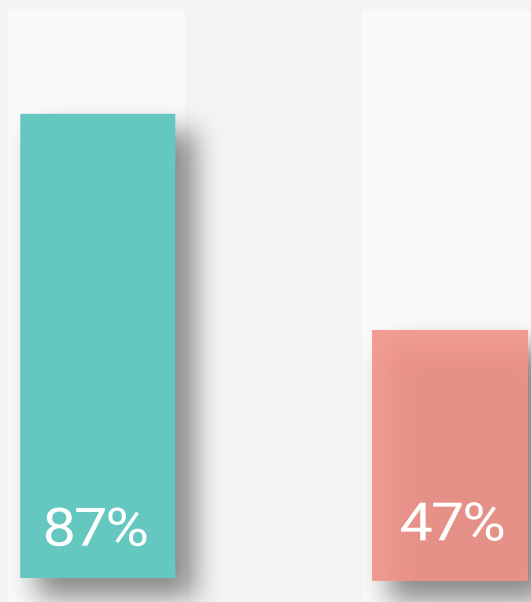
Cuando la atención comercial recibida no cumple con las expectativas del usuario, se produce una caída muy significativa en la imagen de AySA. Esta pasa de recibir un 82% de calificaciones positivas a obtener solo un 42%.

SATISFACCIÓN GENERAL

Incidencia de la ATENCIÓN TELEFÓNICA en la satisfacción de los usuarios con el servicio que brinda AySA

CUANDO EL USUARIO ESTÁ CONFORME CON LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

CUANDO EL USUARIO NO ESTÁ CONFORME CON LA ATENCIÓN TELEFÓNICA



SATISFACCIÓN GENERAL

¿Qué sucede con la satisfacción general cuando el usuario no está conforme con la atención telefónica?

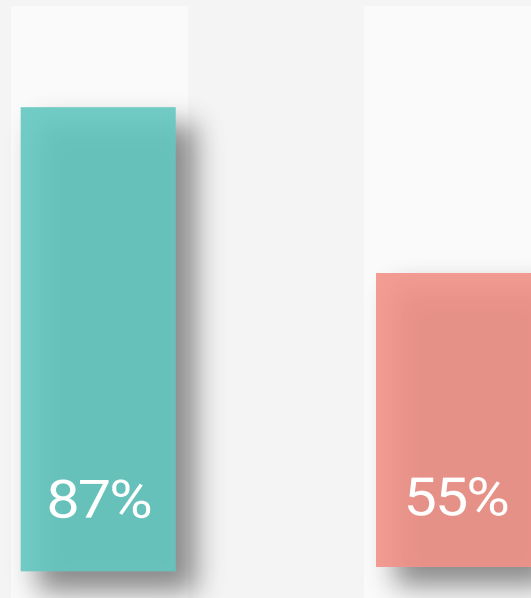
Cuando la atención telefónica recibida no cumple con las expectativas del usuario, se produce una caída muy significativa en la imagen de AySA. Esta pasa de recibir un 87% de calificaciones positivas a obtener solo un 47%.

SATISFACCIÓN GENERAL

Incidencia de la OFICINA VIRTUAL en la satisfacción de los usuarios con el servicio que brinda AySA

CUANDO EL USUARIO ESTÁ
CONFORME CON LA
OFICINA VIRTUAL

CUANDO EL USUARIO NO
ESTÁ CONFORME CON LA
OFICINA VIRTUAL

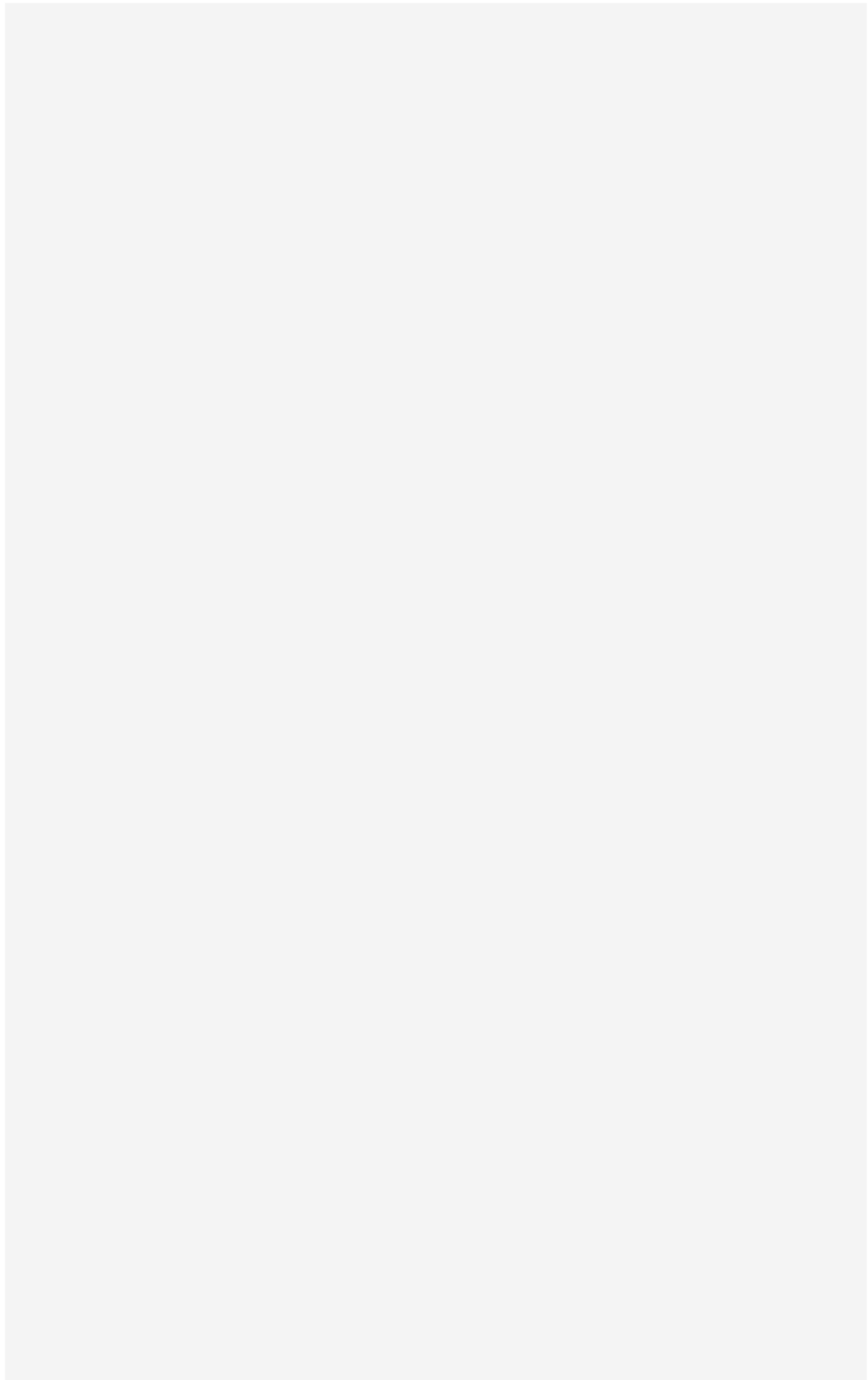


SATISFACCIÓN GENERAL

¿Qué sucede con la satisfacción general cuando el usuario no está conforme con la oficina virtual?

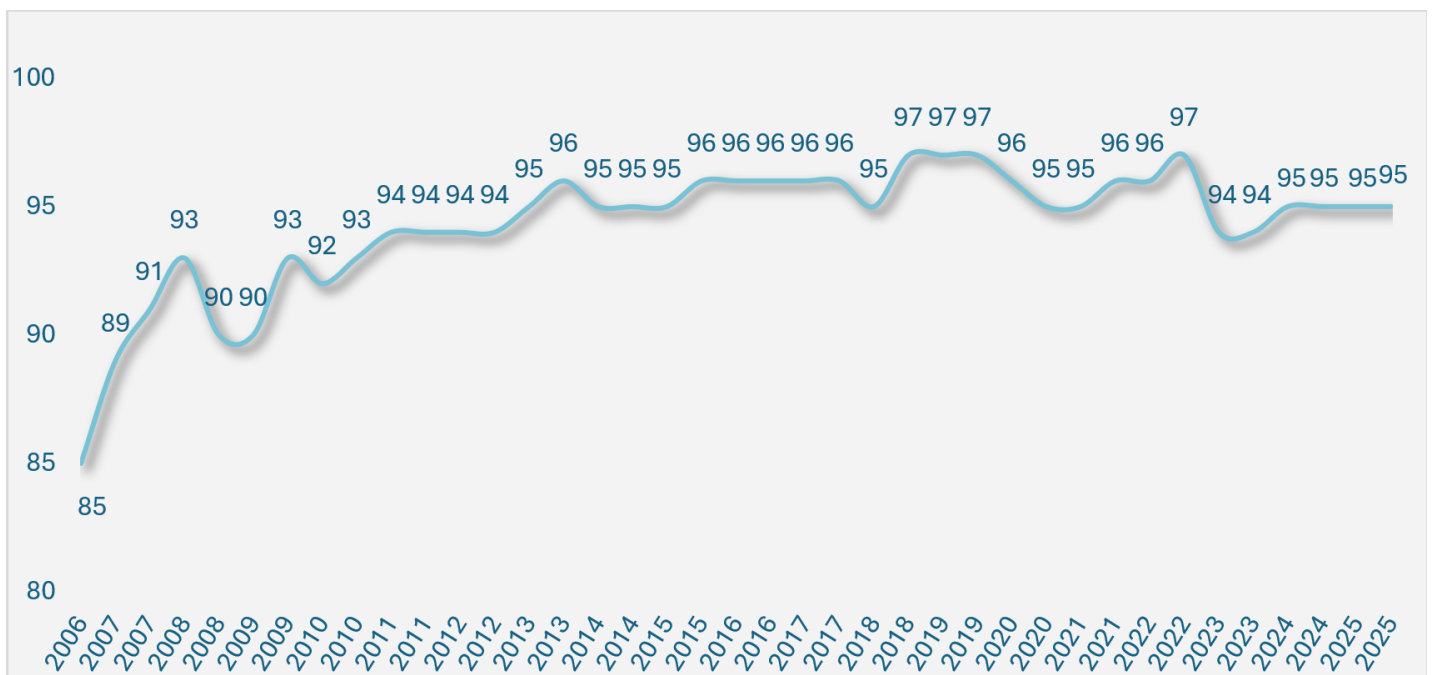
Cuando la oficina virtual no cumple con las expectativas del usuario, se produce una caída muy significativa en la imagen de AySA. Esta pasa de recibir un 87% de calificaciones positivas a obtener solo un 55%.

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.



Total (9+10) - 80%

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

Total (7+8) - 15%

El 15% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

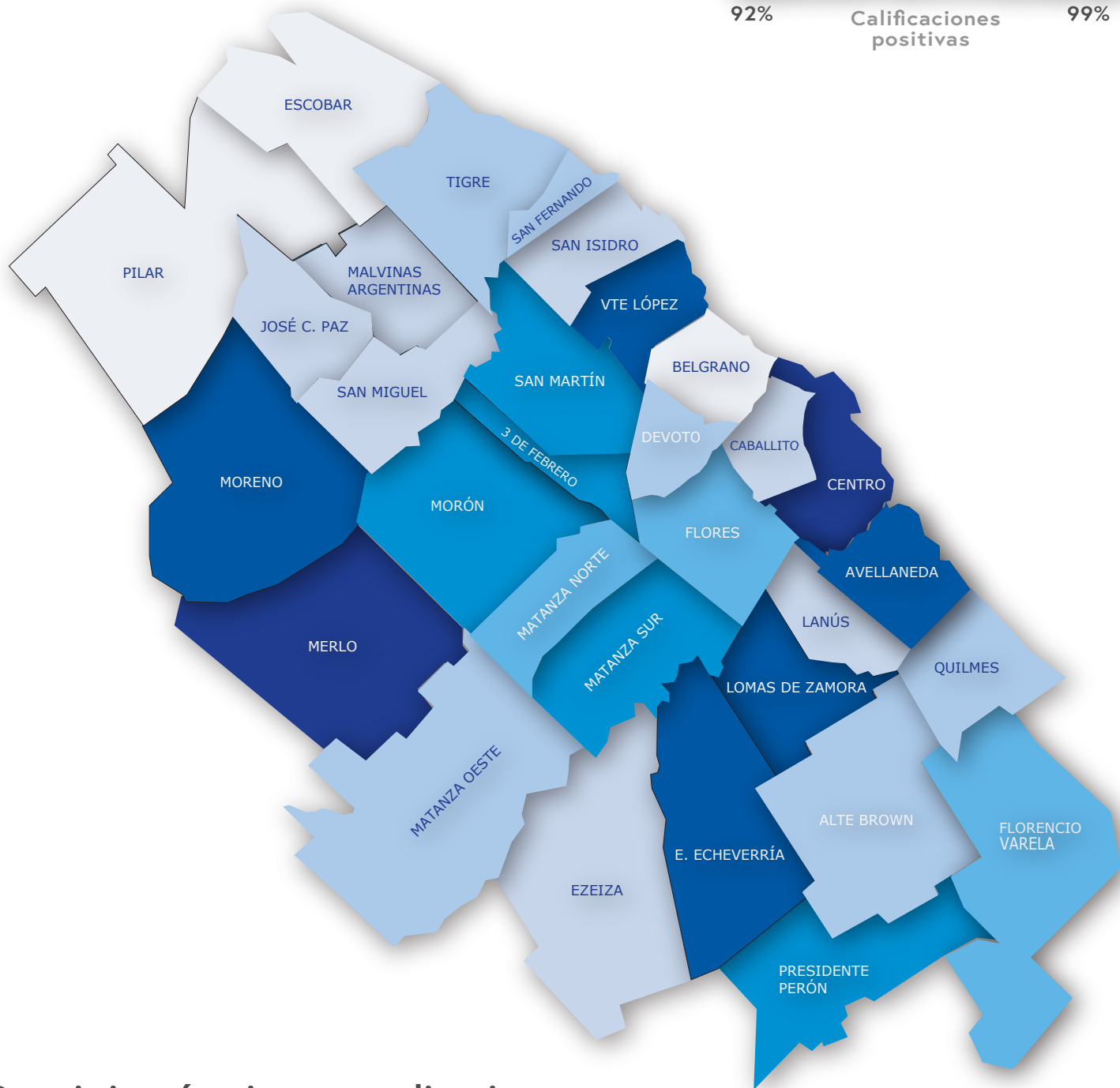
Media: 9,22

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,22 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,6

El desvío estándar de la media es 1,6

ESTUDIO CONTACTOS

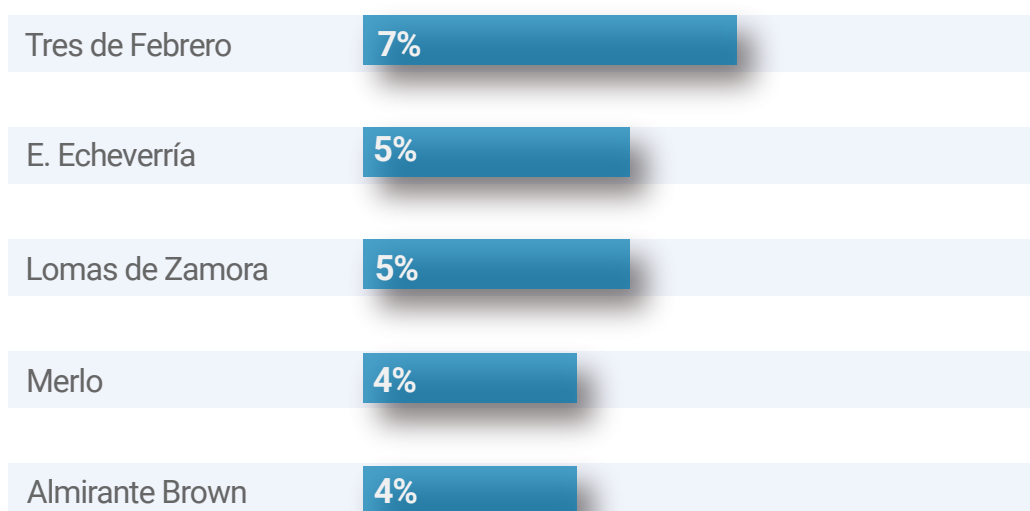


Servicio técnico por distrito

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

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

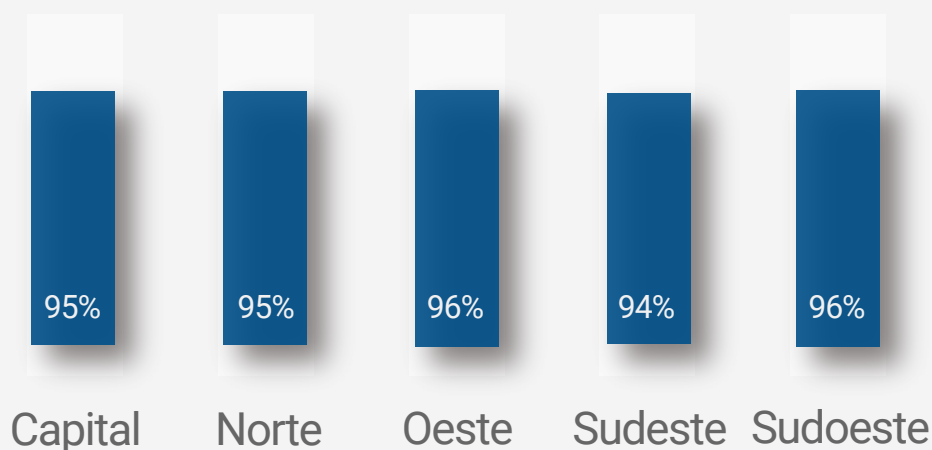
10 de los 28 distritos han logrado mejorar la calificación obtenida en el semestre anterior.



SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO TÉCNICO

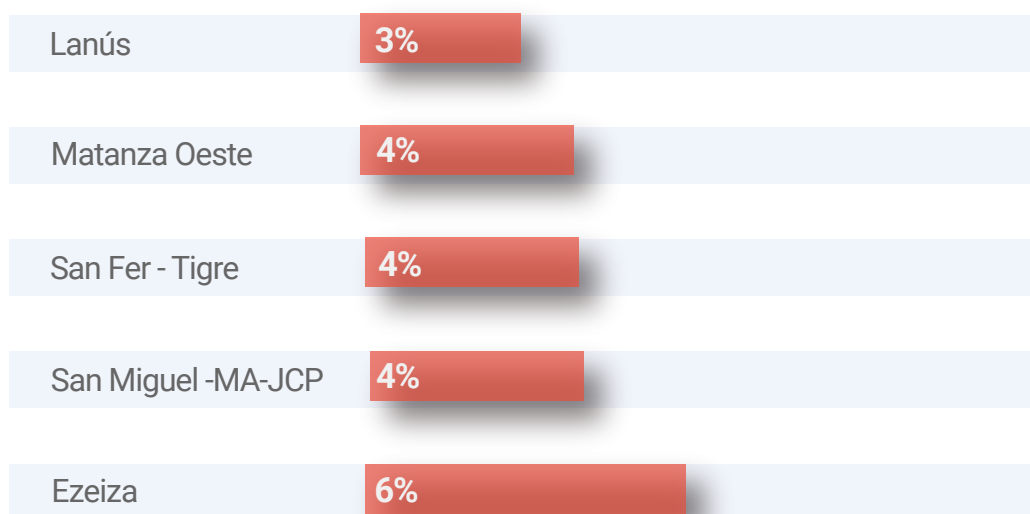
Satisfacción con el servicio técnico en apertura de Regiones

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

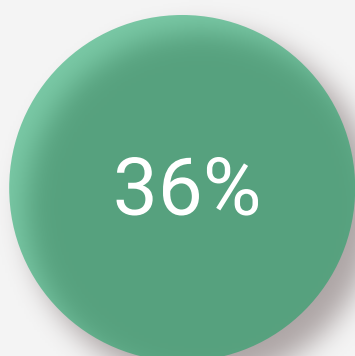


DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

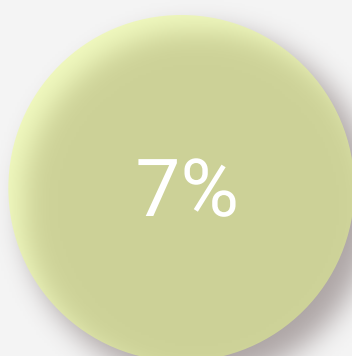


SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO TÉCNICO



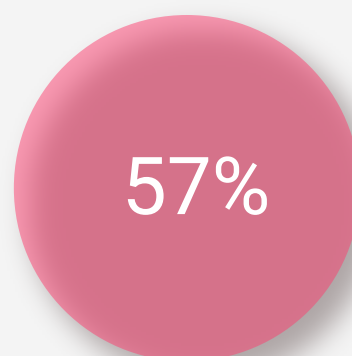
Mejóro

El 36% 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.

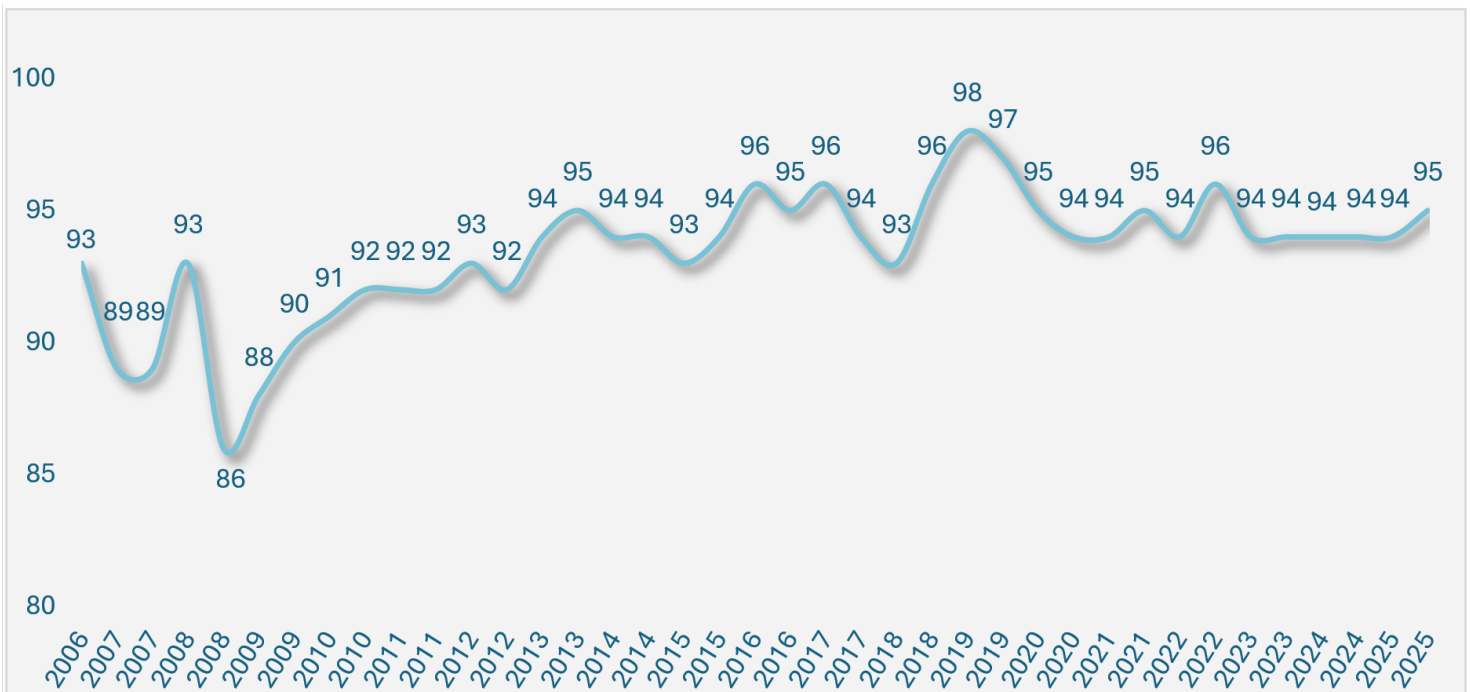


Descendió

El 57% 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 excelente y es muy estable a lo largo del tiempo. Recibe un 95% de calificaciones positivas.



95%

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) - 16%

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

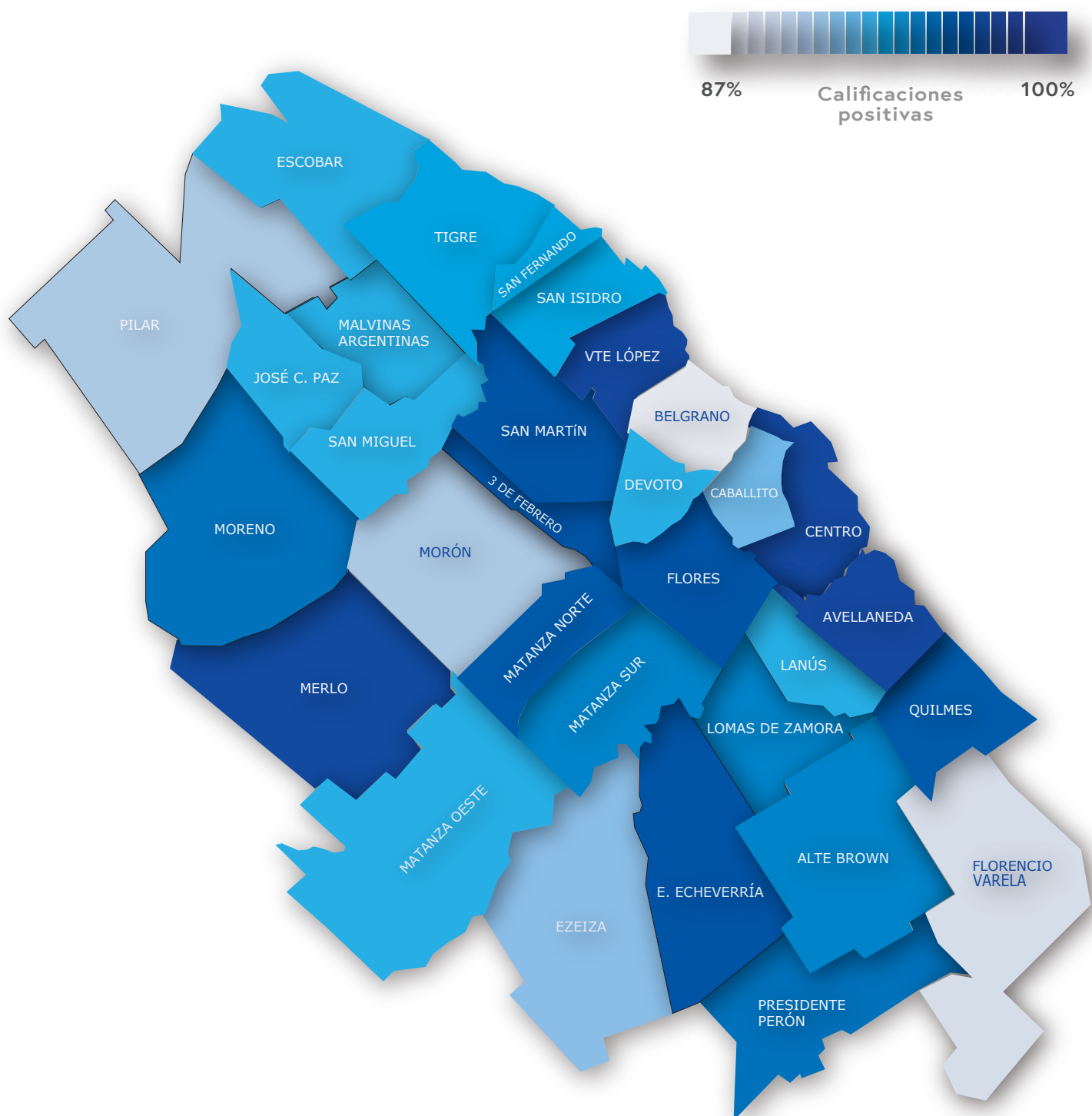
Media: 9,16

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,16 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,7

El desvío estándar de la media es 1,7

ESTUDIO CONTACTOS

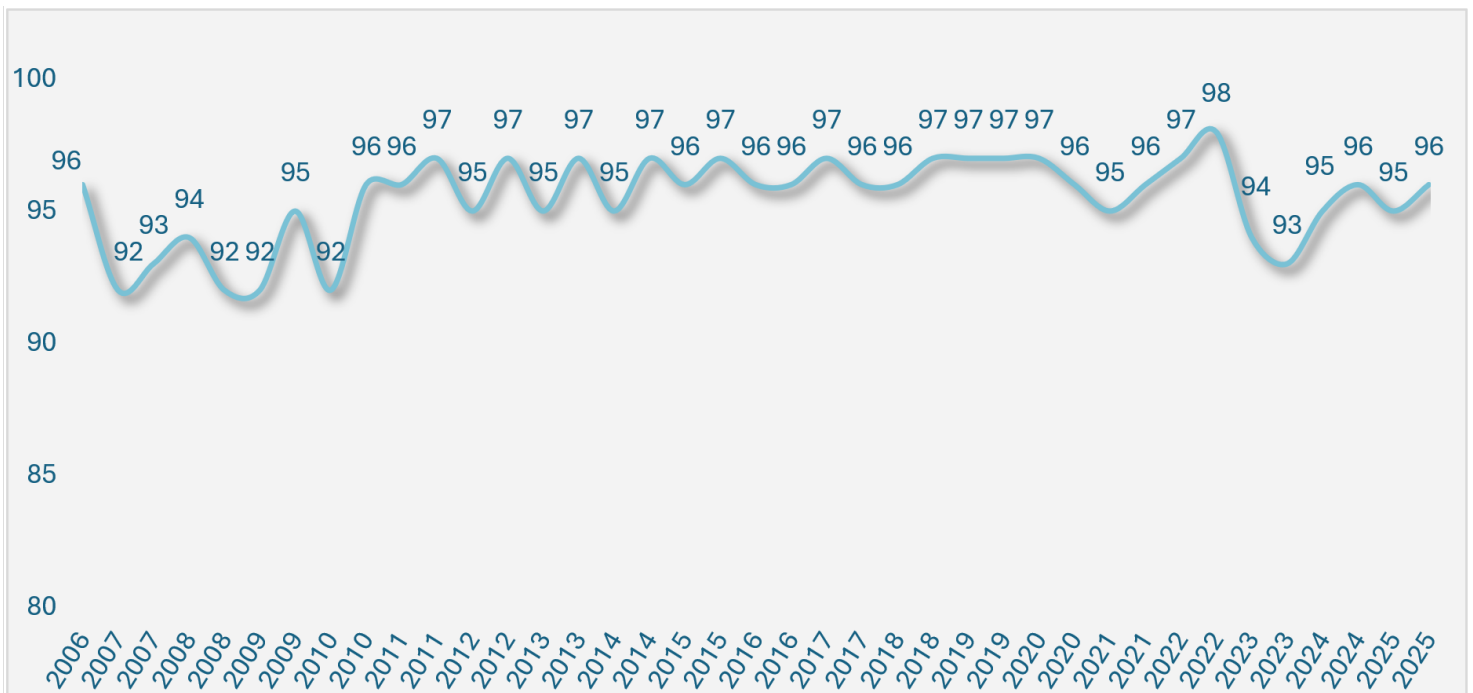


Servicio técnico de agua por distrito

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

SERVICIO TÉCNICO CLOACA

El Servicio Técnico en cloacas es excelente. Recibe un 96% de calificaciones positivas en este segundo semestre.



Total (9+10) - 82%

El 82% 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

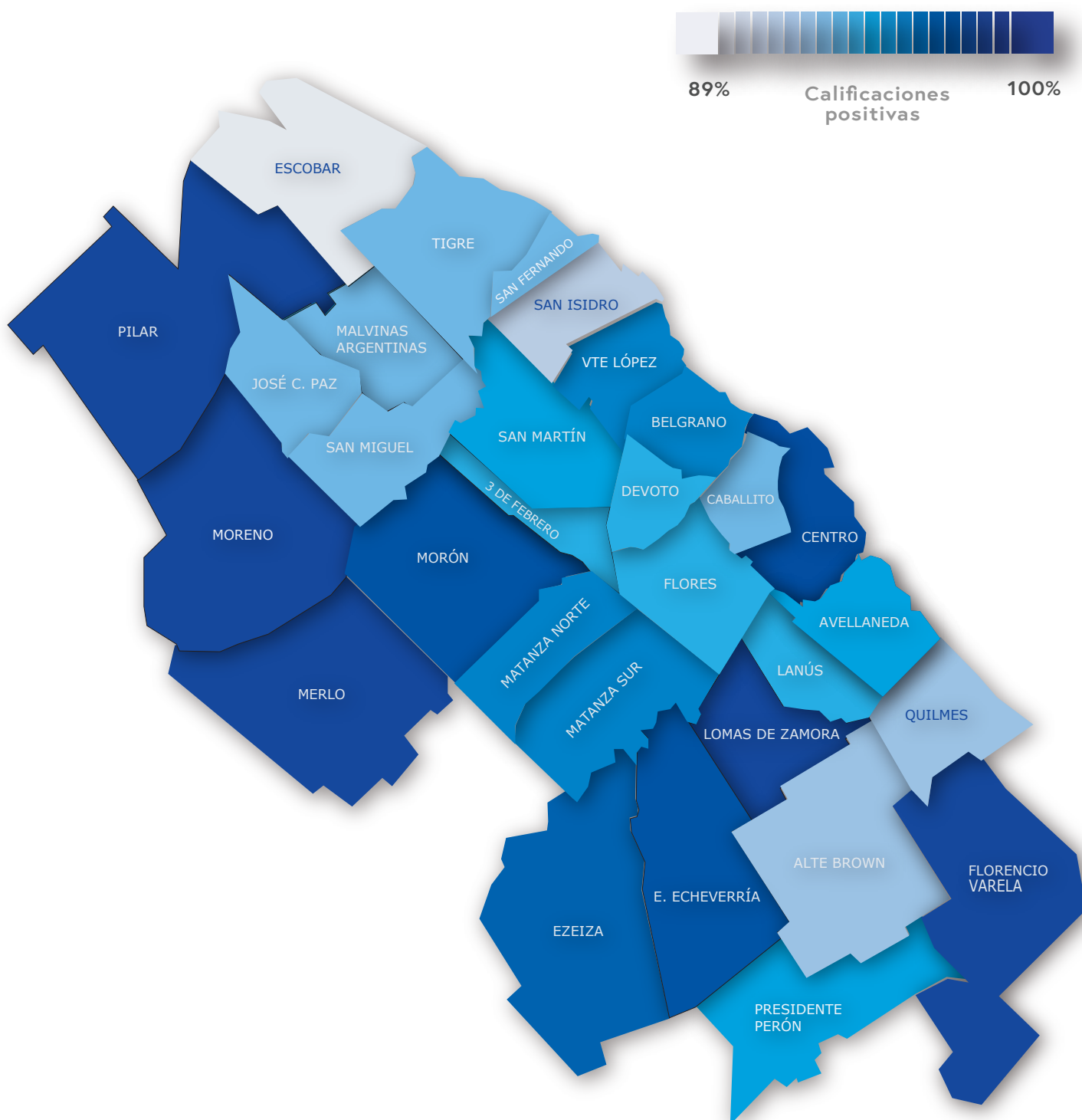
Media: 9,31

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

Desvío: 1,5

El desvío estándar de la media es 1,5

ESTUDIO CONTACTOS

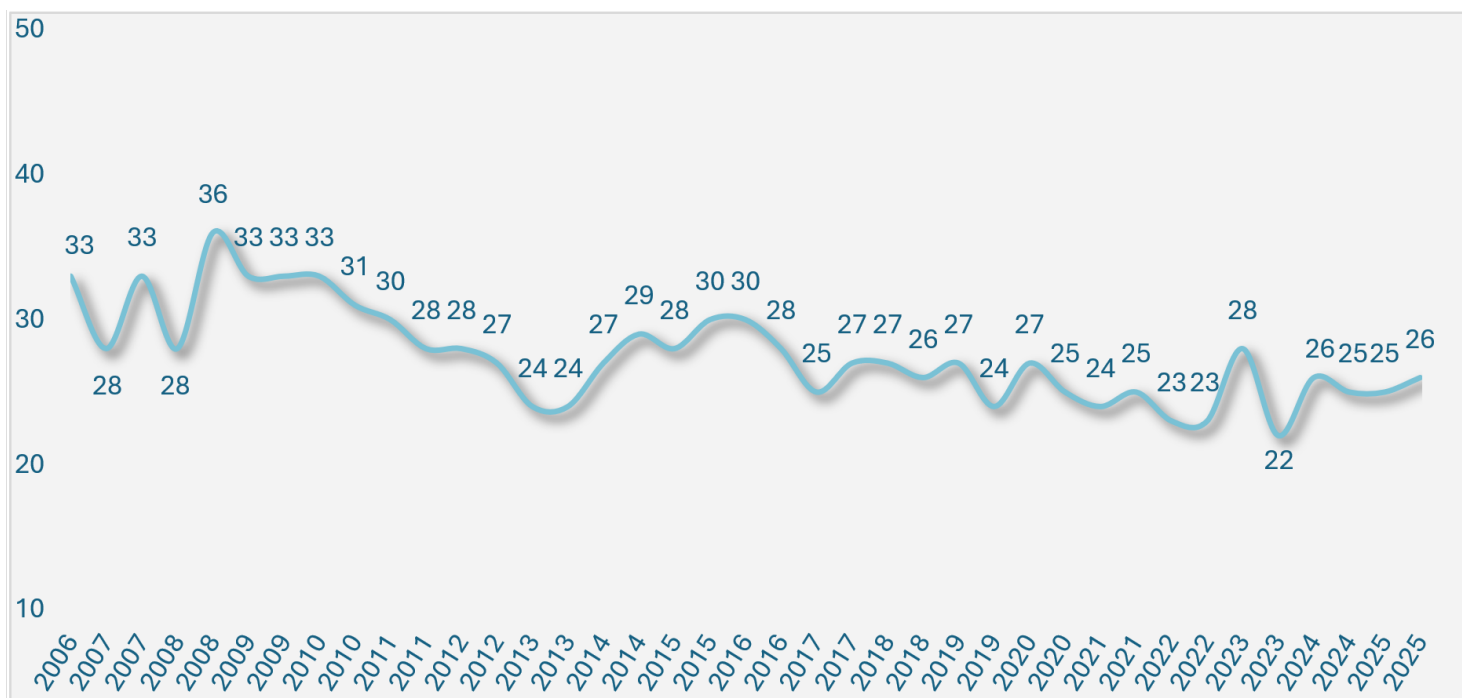


Servicio técnico de cloacas por distrito

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

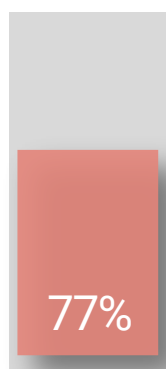
REITERACIÓN DEL PROBLEMA

La reiteración del problema técnico permanece prácticamente sin cambios desde hace dos años. Esta variable tiene un fuerte impacto en los niveles de satisfacción con los usuarios.



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 77% y cuando el problema no se repite asciende al 91%

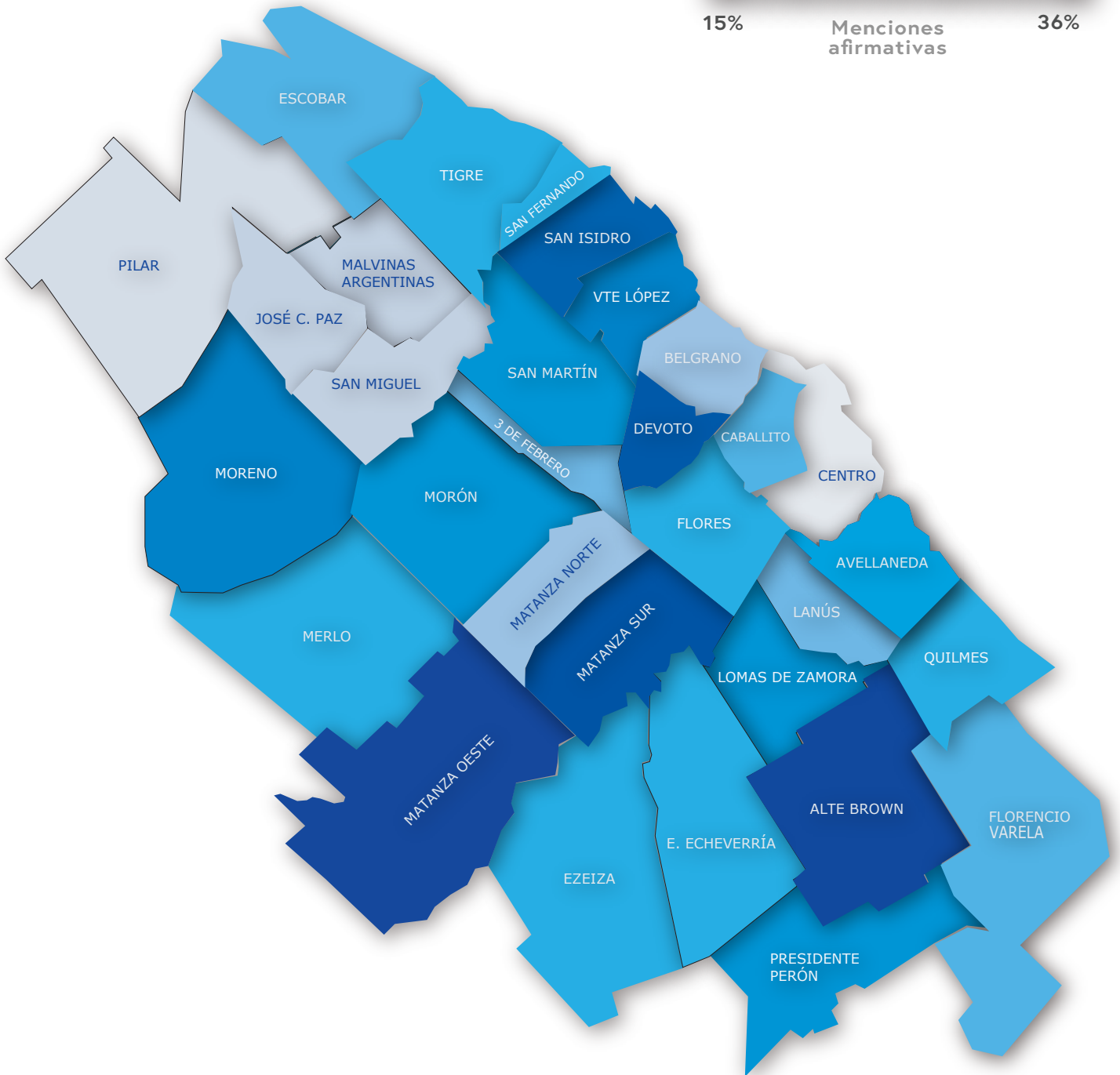


Satisfacción con AySA
cuando el problema
se repite



Satisfacción con AySA
cuando el problema
no se repite

ESTUDIO CONTACTOS

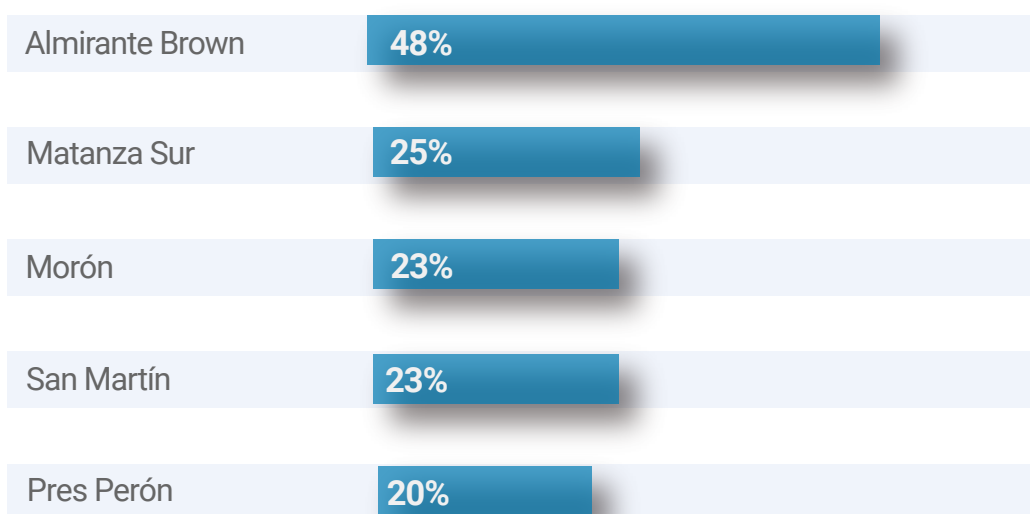


Reiteración del problema por distrito

Centro	36	San Fer-Tigre	26	Matanza N	30	Avellaneda	25	Alte Brown	16
Belgrano	31	San Isidro	20	Matanza S	18	Lanús	28	E. Echeverría	26
Caballito	27	Vte López	23	3 de Febrero	28	Quilmes	26	Lomas de Zamora	24
Flores	26	San Martín	24	Morón	24	Fcio Varela	27	Ezeiza	26
Devoto	19	Escobar	27	Matanza O	15			Pres. Perón	24
		San Miguel	34	Moreno	23				
		Pilar	35	Merlo	26				

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

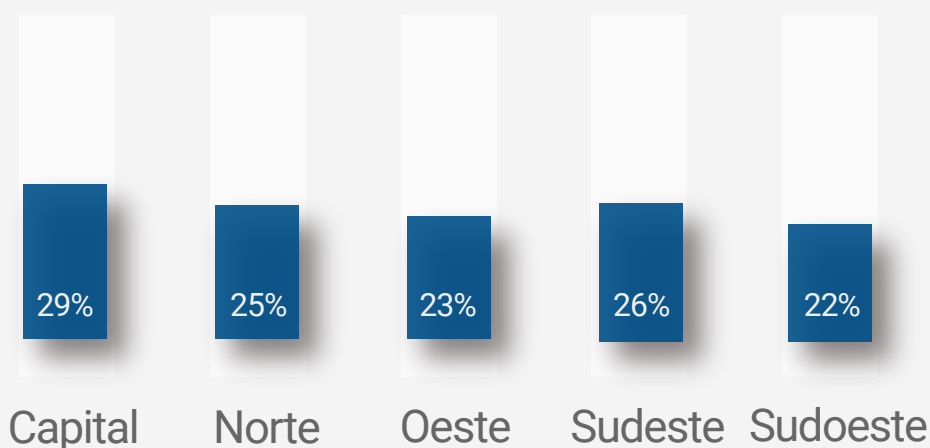
11 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



REITERACIÓN DEL PROBLEMA

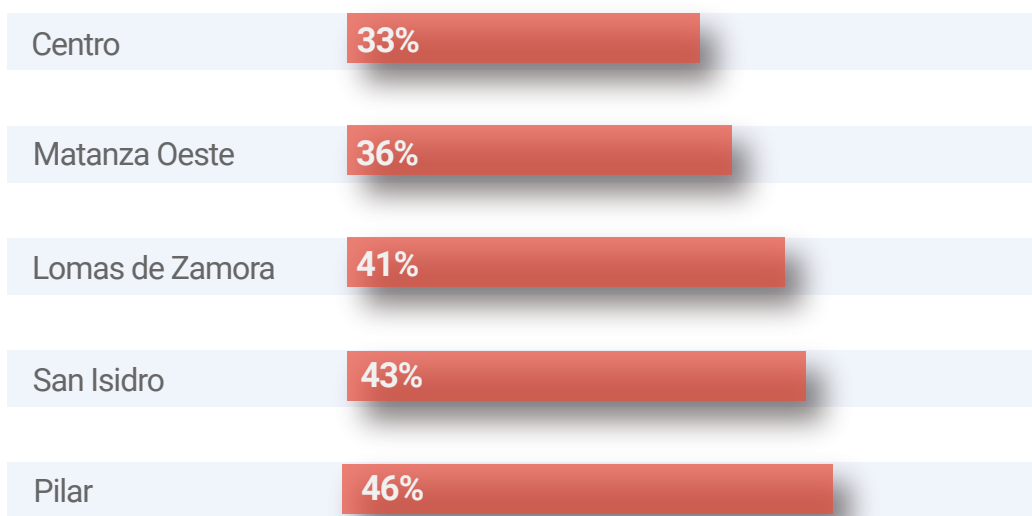
Reiteración del problema en apertura de Regiones

La región Capital es quien registra el valor más elevado con el 29% de reiteración. El valor más bajo corresponde a la región Sudoeste con el 22%.



DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

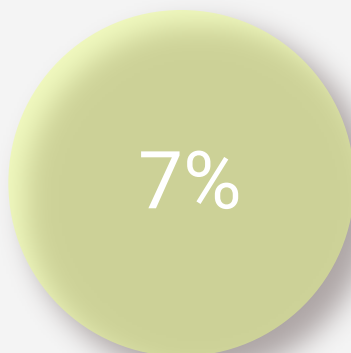


REITERACIÓN DEL PROBLEMA



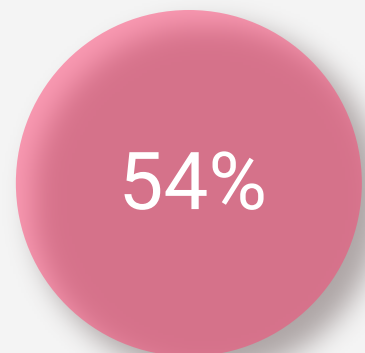
Mejóro

En el 39% de los distritos se ha registrado un descenso en la reiteración del problema.



Mantuvo

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

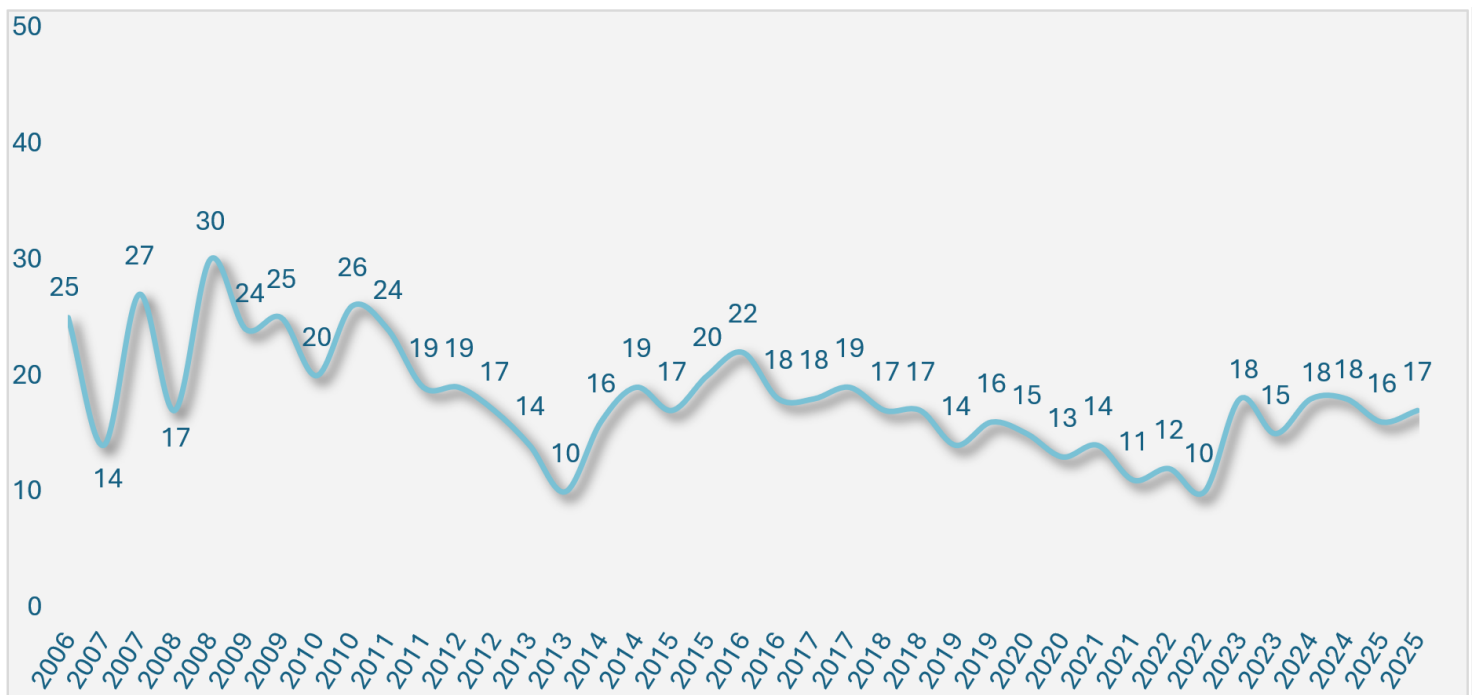


Descendió

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

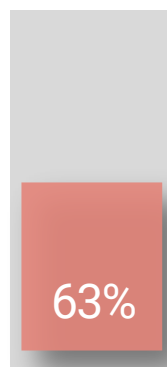
REITERACIÓN AGUA

La reiteración del problema técnico en el servicio de agua permanece prácticamente sin modificaciones desde hace tres años.

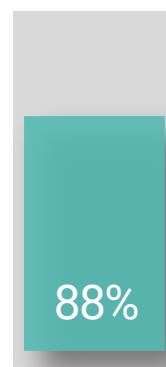


Satisfacción con AySA en la reiteración del problema de agua

Cuando el problema se repite, la satisfacción de los usuarios con el servicio que brinda AySA desciende a 63% y cuando el problema no se repite asciende al 88%

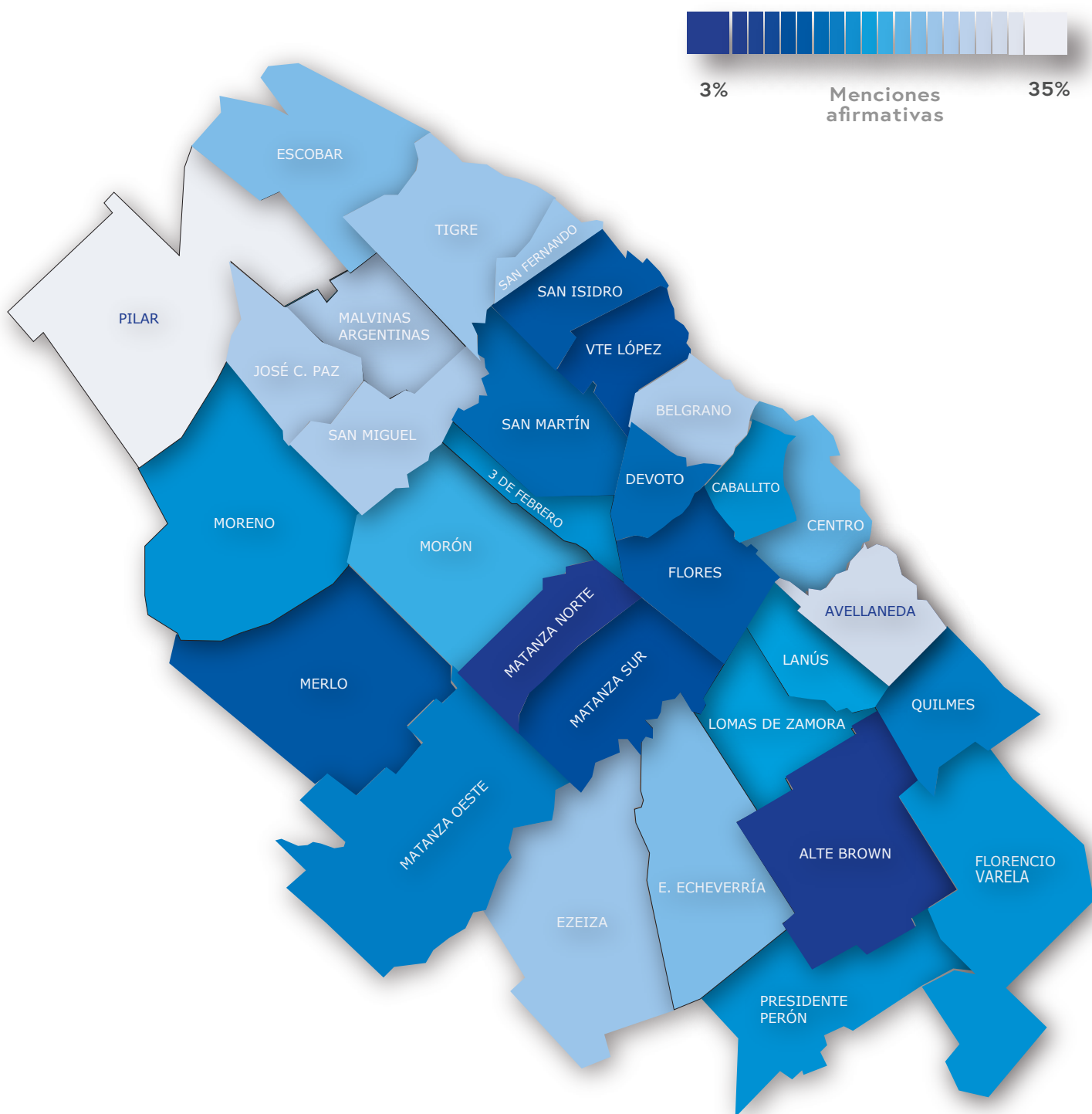


Satisfacción con AySA
cuando el problema
se repite



Satisfacción con AySA
cuando el problema
no se repite

ESTUDIO CONTACTOS

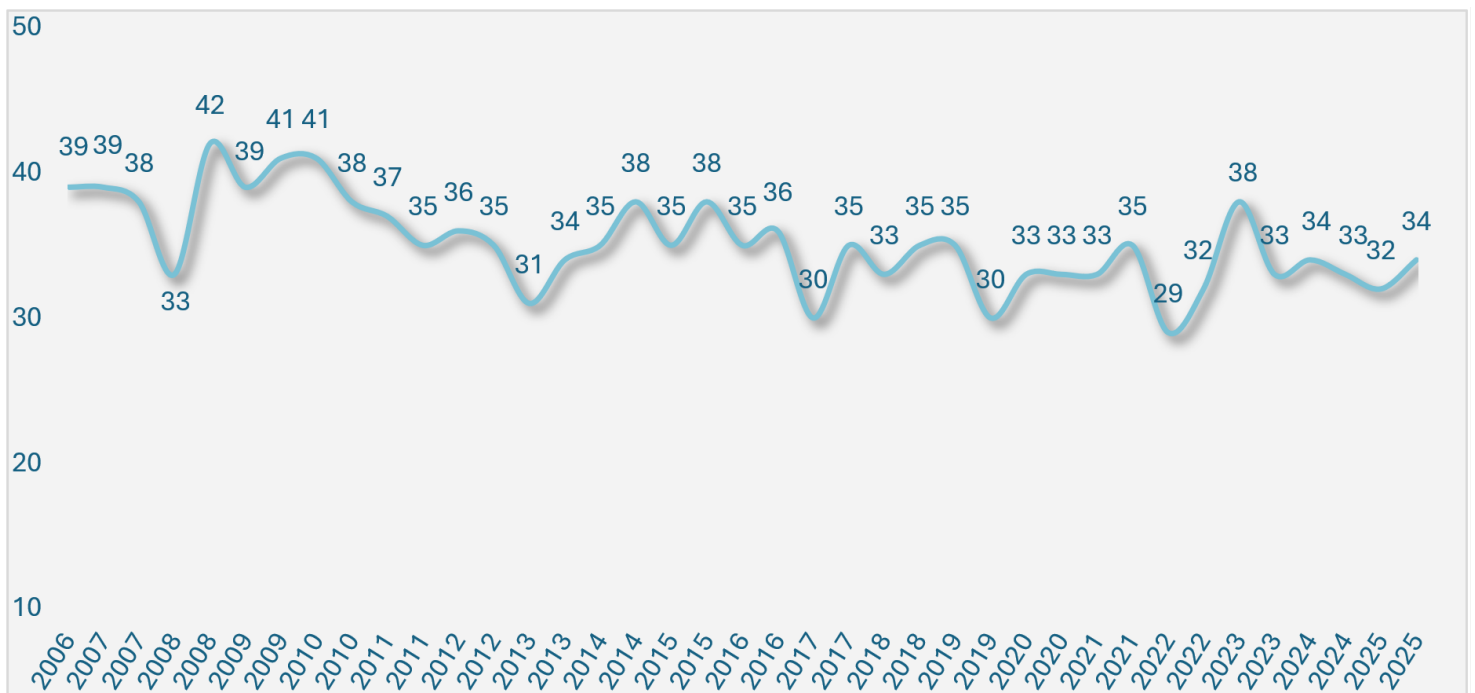


Reiteración del problema de agua por distrito

Centro	22	San Fer-Tigre	25	Matanza N	3	Avellaneda	31	Alte Brown	5
Belgrano	27	San Isidro	11	Matanza S	10	Lanús	19	E. Echeverría	24
Caballito	16	Vte López	9	3 de Febrero	17	Quilmes	14	Lomas de Zamora	19
Flores	11	San Martín	13	Morón	20	Fcio Varela	16	Ezeiza	25
Devoto	13	Escobar	24	Matanza O	15			Pres. Perón	16
		San Miguel	27	Moreno	17				
		Pilar	35	Merlo	11				

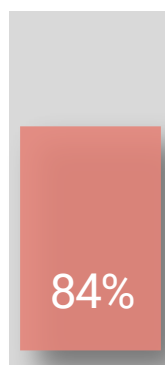
REITERACIÓN CLOACA

La reiteración del problema técnico para el servicio de cloaca no presenta modificaciones desde hace cinco semestres. Actualmente duplica el valor registrado para el 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 84% y cuando el problema no se repite asciende al 93%

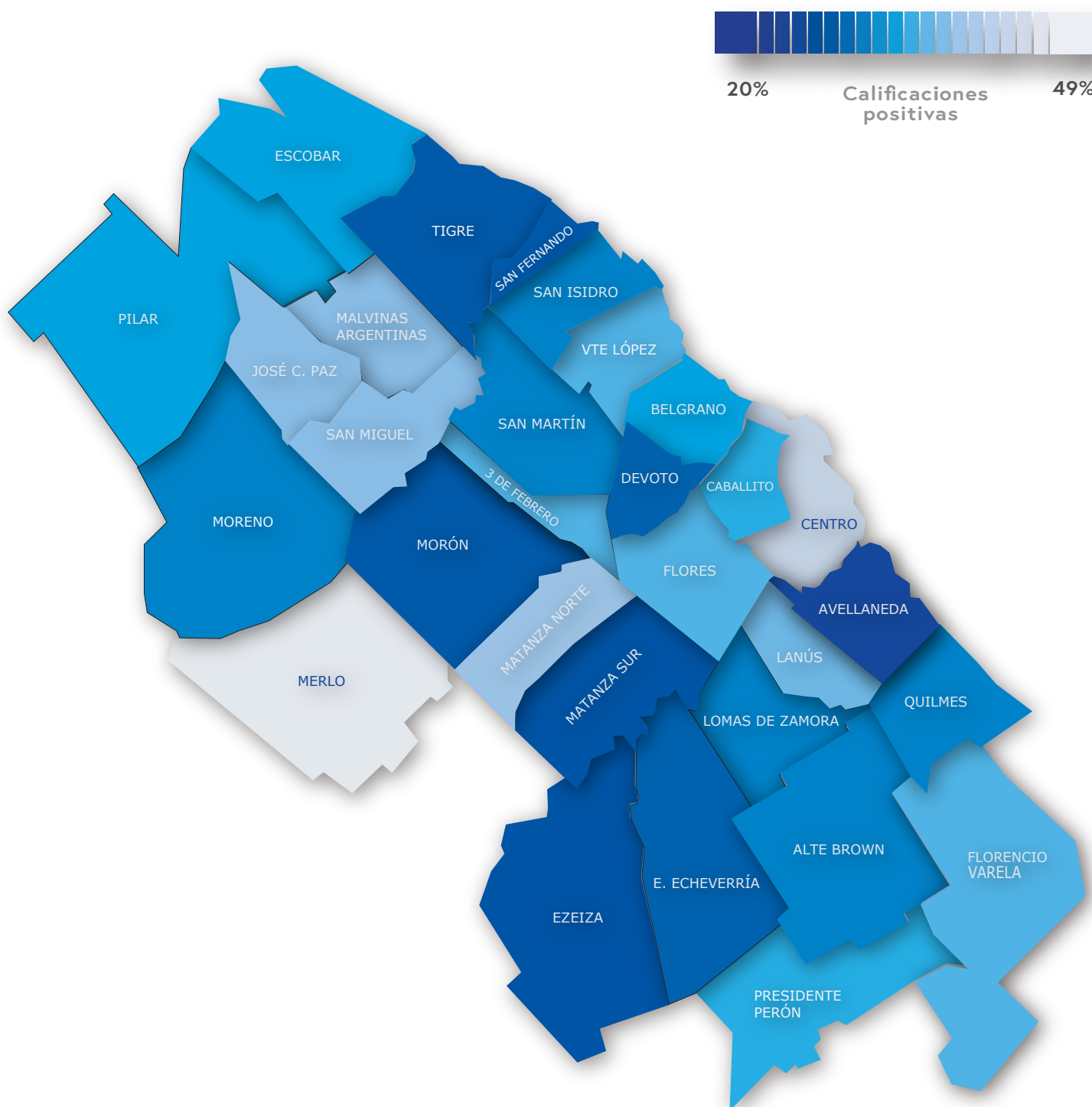


Satisfacción con AySA
cuando el problema
se repite



Satisfacción con AySA
cuando el problema
no se repite

ESTUDIO CONTACTOS

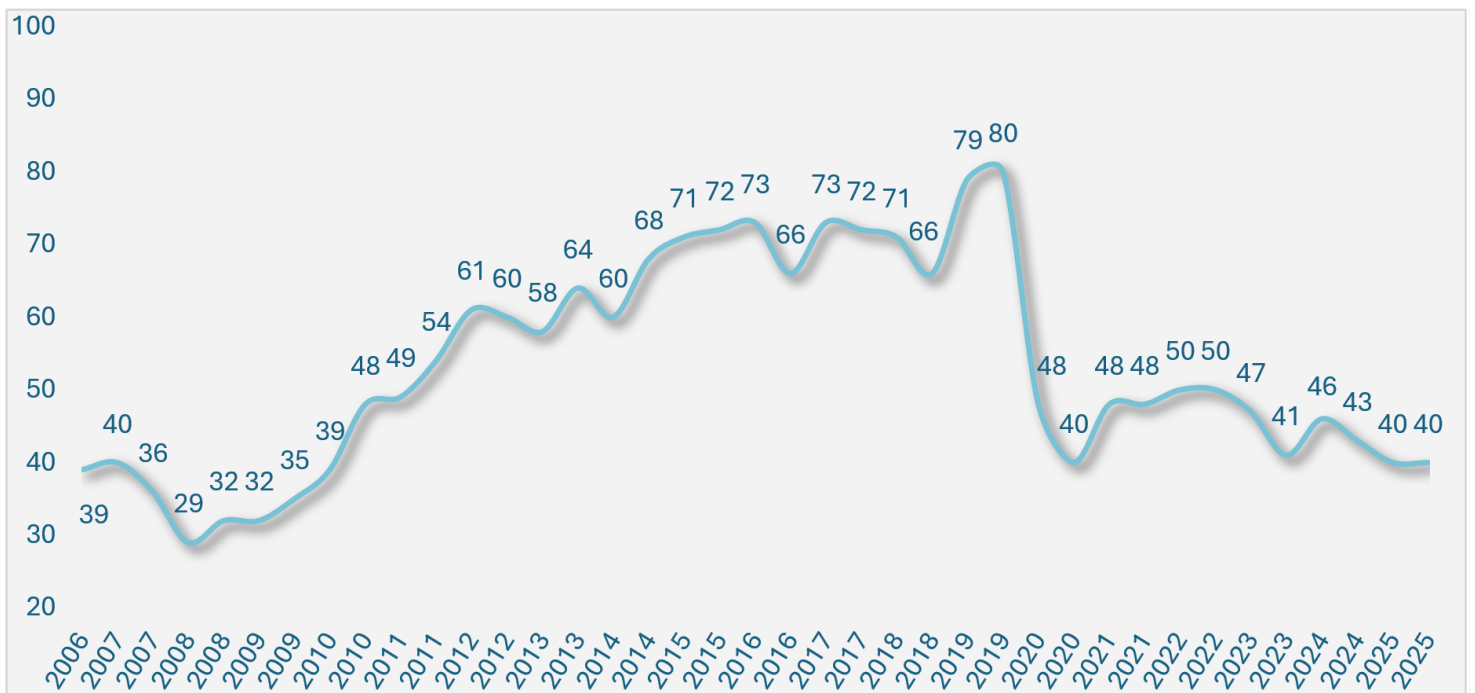


Reiteración del problema de cloacas por distrito

Centro	46	San Fer-Tigre	26	Matanza N	42	Avellaneda	20	Alte Brown	30
Belgrano	33	San Isidro	30	Matanza S	24	Lanús	38	E. Echeverría	27
Caballito	36	Vte López	37	3 de Febrero	37	Quilmes	31	Lomas de Zamora	30
Flores	37	San Martín	30	Morón	26	Fcio Varela	37	Ezeiza	24
Devoto	28	Escobar	33	Matanza O	-			Pres. Perón	35
		San Miguel	40	Moreno	31				
		Pilar	33	Merlo	49				

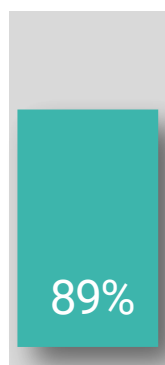
ENTREGA DE CONSTANCIA

La notificación al usuario del trabajo realizado por el equipo técnico permaneció, a lo largo del año, en uno de los valores más bajos que se han registrado en más de 15 años.

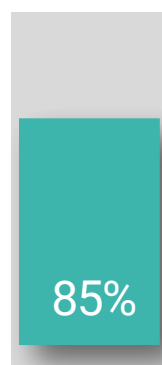


Satisfacción con AySA en la entrega de constancia

Se puede observar, en los últimos tiempos, que comunicar al usuario el trabajo a realizar no incrementa de manera significativa los índices de satisfacción con el servicio que brinda AySA.

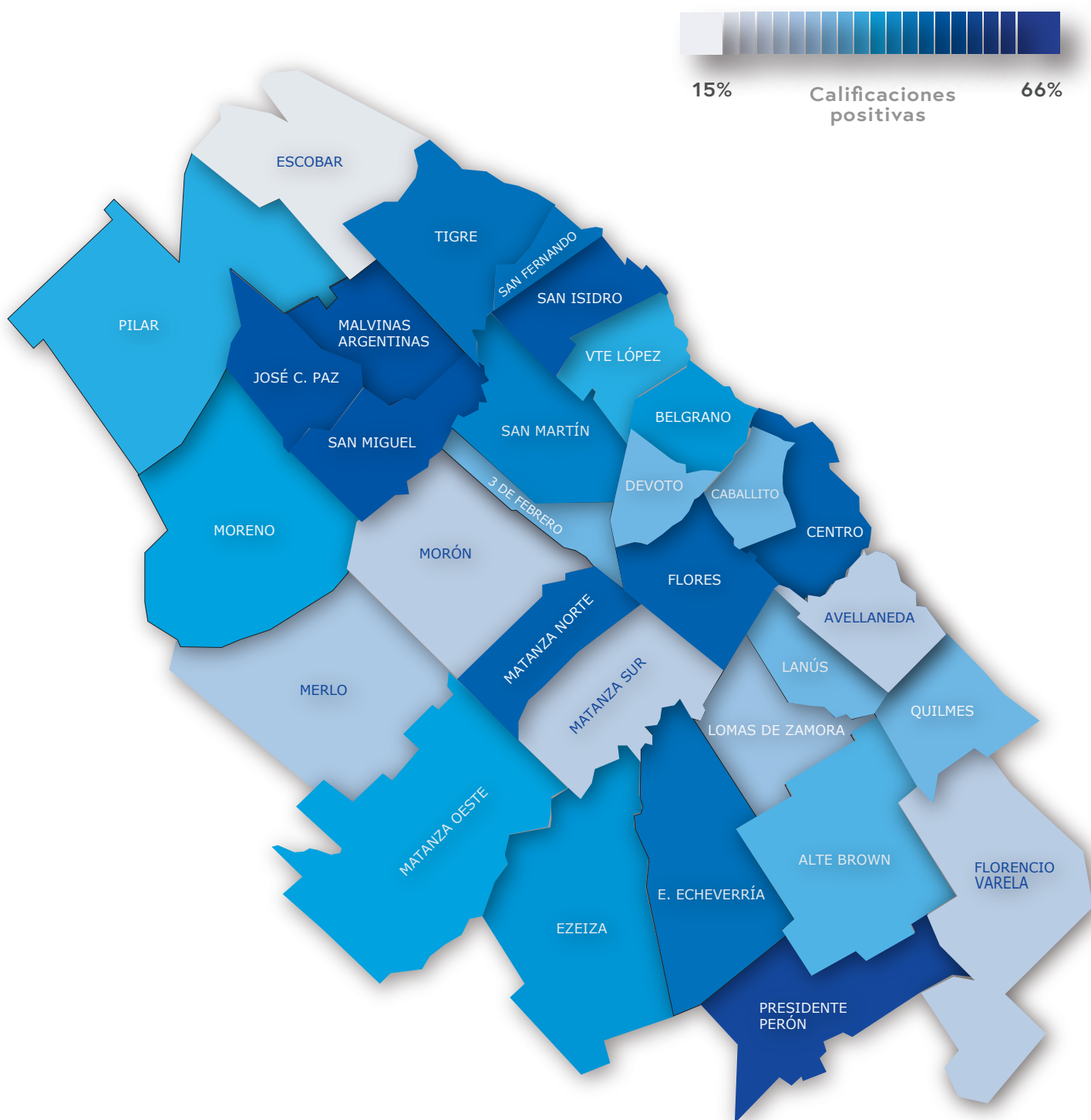


Satisfacción con AySA cuando se entrega la constancia



Satisfacción con AySA cuando no se entrega la constancia

ESTUDIO CONTACTOS

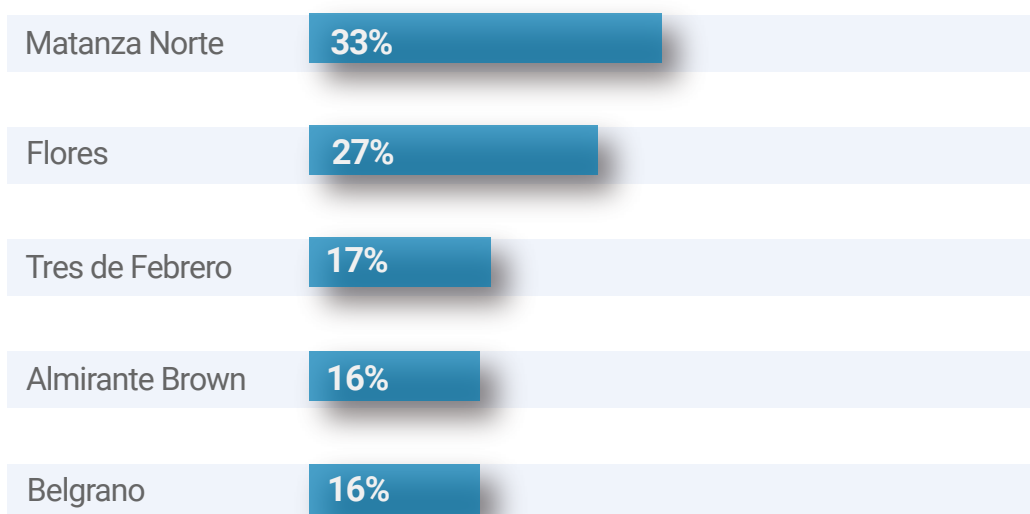


Entrega de constancia por distrito

Centro	52	San Fer-Tigre	51	Matanza N	53	Avellaneda	24	Alte Brown	36
Belgrano	44	San Isidro	55	Matanza S	24	Lanús	34	E. Echeverría	49
Caballito	35	Vte López	40	3 de Febrero	35	Quilmes	35	Lomas de Zamora	28
Flores	52	San Martín	48	Morón	22	Fcio Varela	23	Ezeiza	44
Devoto	33	Escobar	15	Matanza O	42			Pres. Perón	66
		San Miguel	58	Moreno	43				
		Pilar	38	Merlo	26				

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

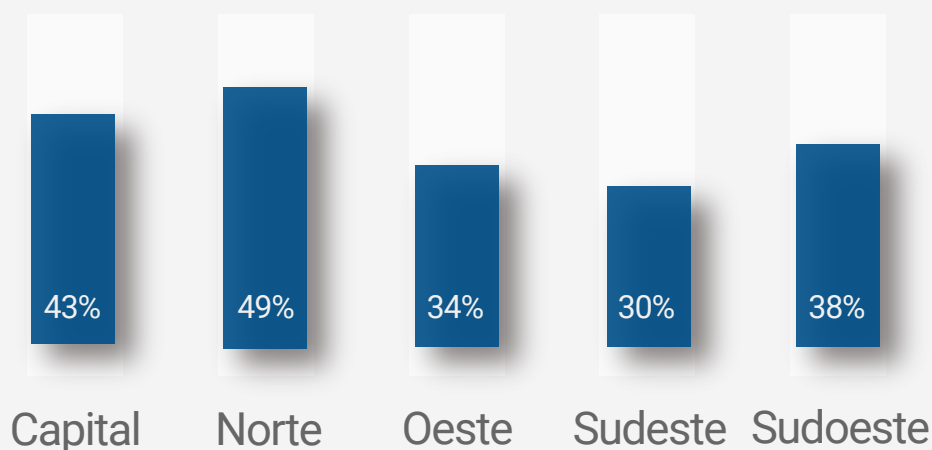
12 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



ENTREGA DE CONSTANCIA

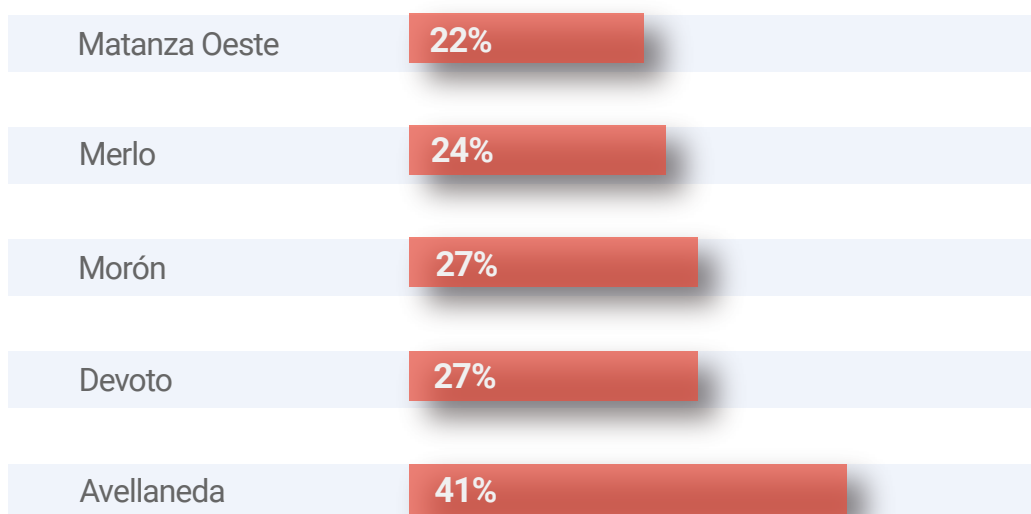
Entrega de constancia en apertura de Regiones

A nivel de Región, Norte se ubica por encima de las otras regiones con el 49% de comunicación a los usuarios sobre el trabajo a realizar.

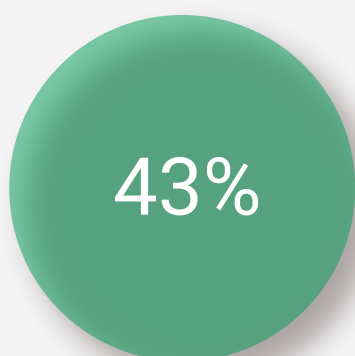


DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

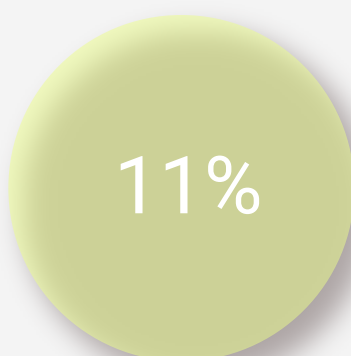


ENTREGA DE CONSTANCIA



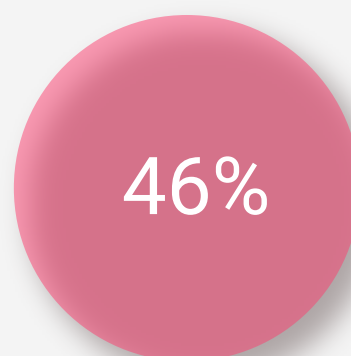
Mejóro

En el 43% de los distritos se ha registrado un incremento en la entrega de constancia.



Mantuvo

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

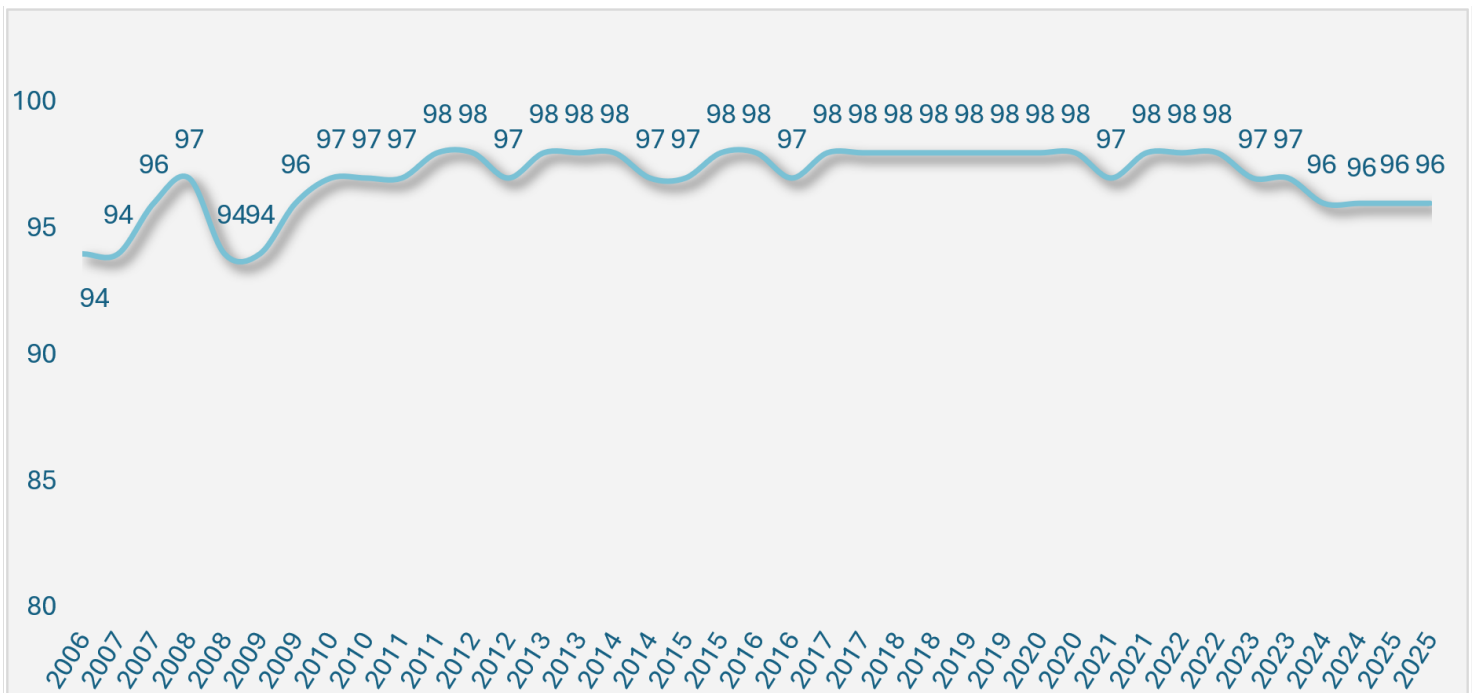


Descendió

En el 46% 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

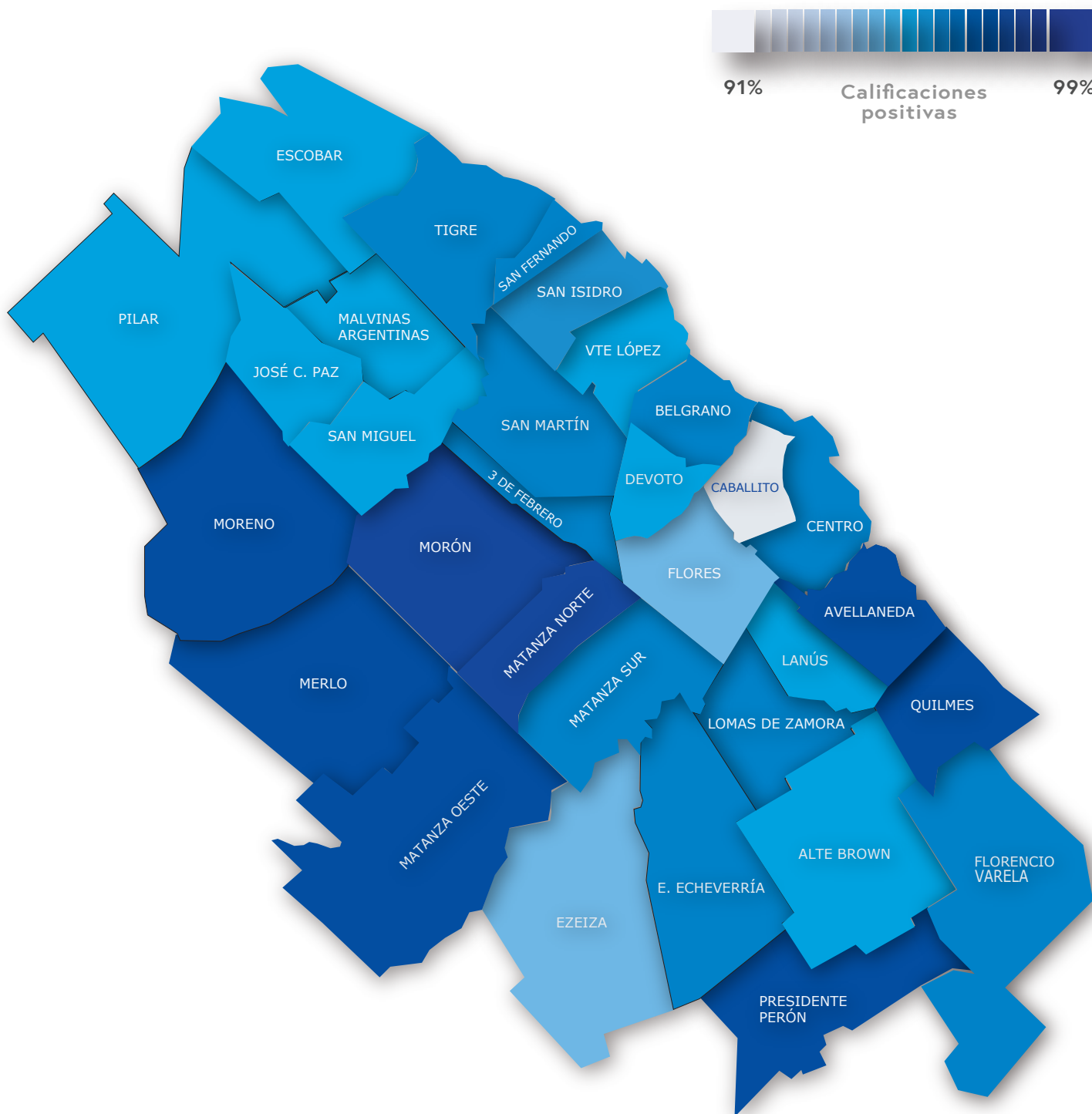
Media: 9,52

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,52 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,2

El desvío estándar de la media es 1,2

ESTUDIO CONTACTOS

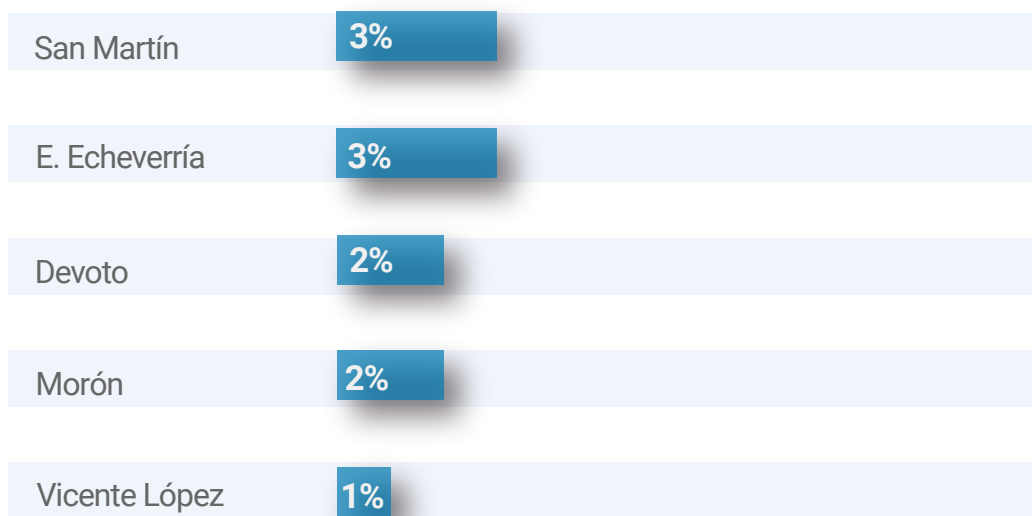


Amabilidad por distrito

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

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

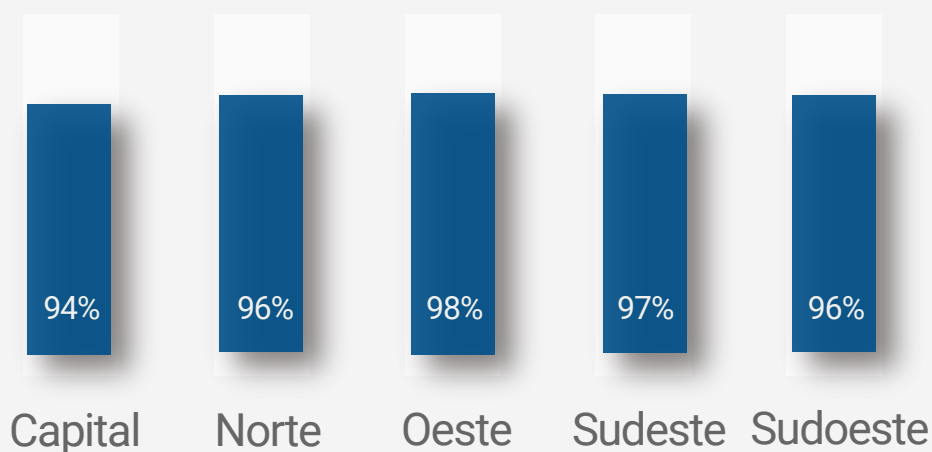
9 de los 28 distritos han logrado mejorar la calificación obtenida en el semestre anterior.



AMABILIDAD

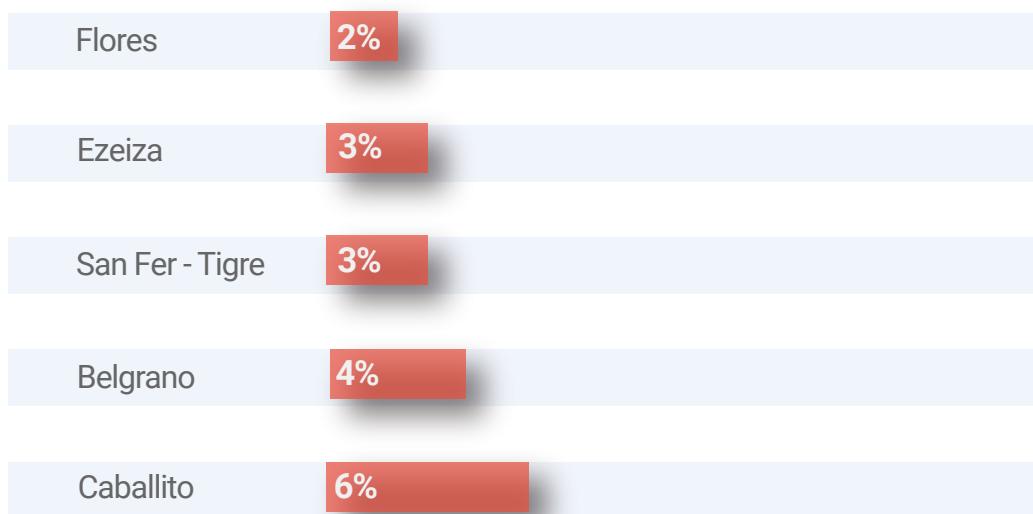
La amabilidad del equipo técnico en apertura de Regiones

La región Oeste es la mejor evaluada en cuanto a la amabilidad de la cuadrilla con un 98% de calificaciones positivas.

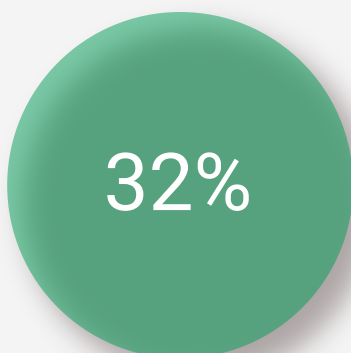


DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

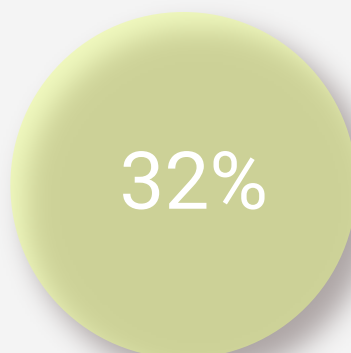


AMABILIDAD



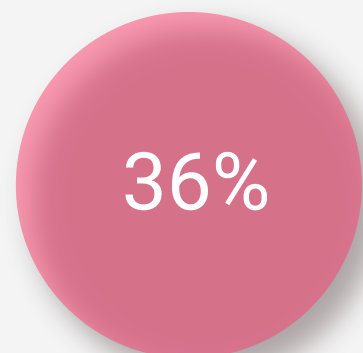
Mejóro

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.

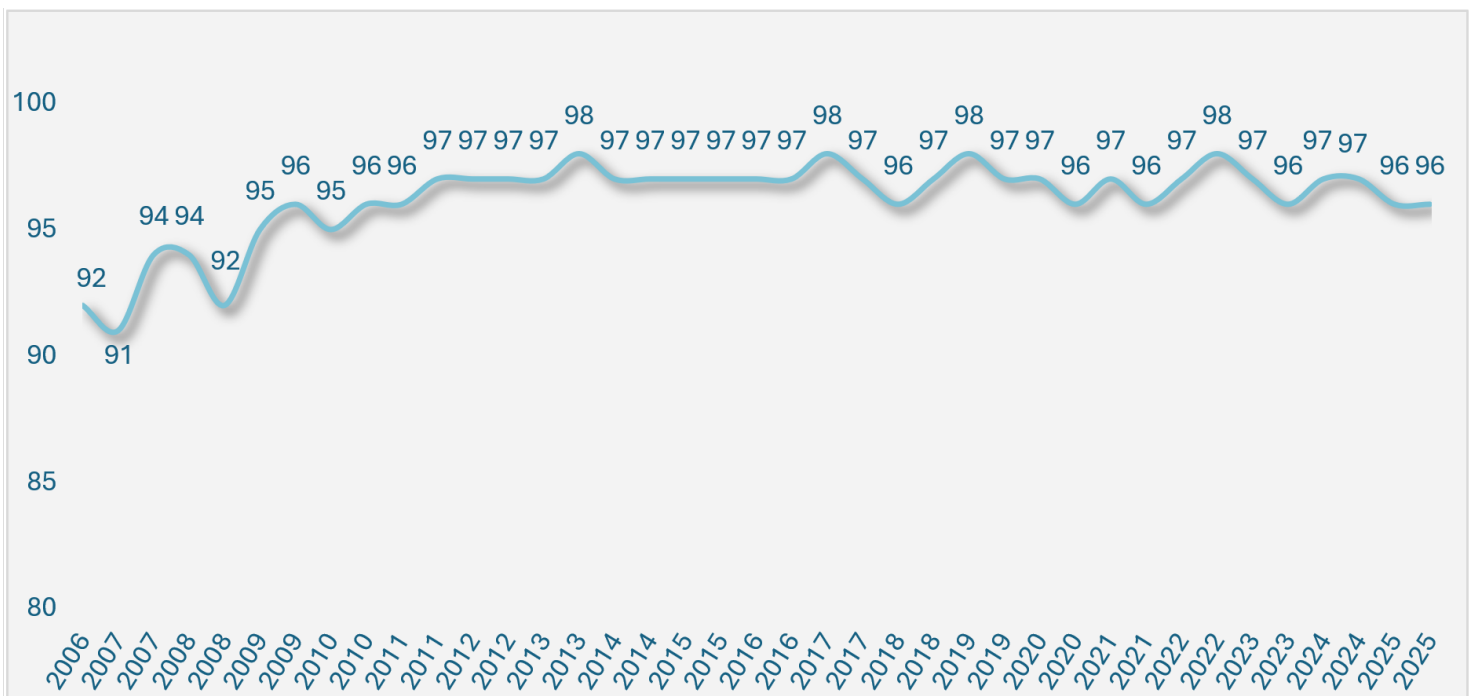


Descendió

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

EL ASPECTO

El aspecto del personal técnico de AySA es excelente. Recibe un 96% de calificaciones positivas. Esta variable, al igual que la amabilidad, es muy estable a lo largo del tiempo.



96%

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) - 13%

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

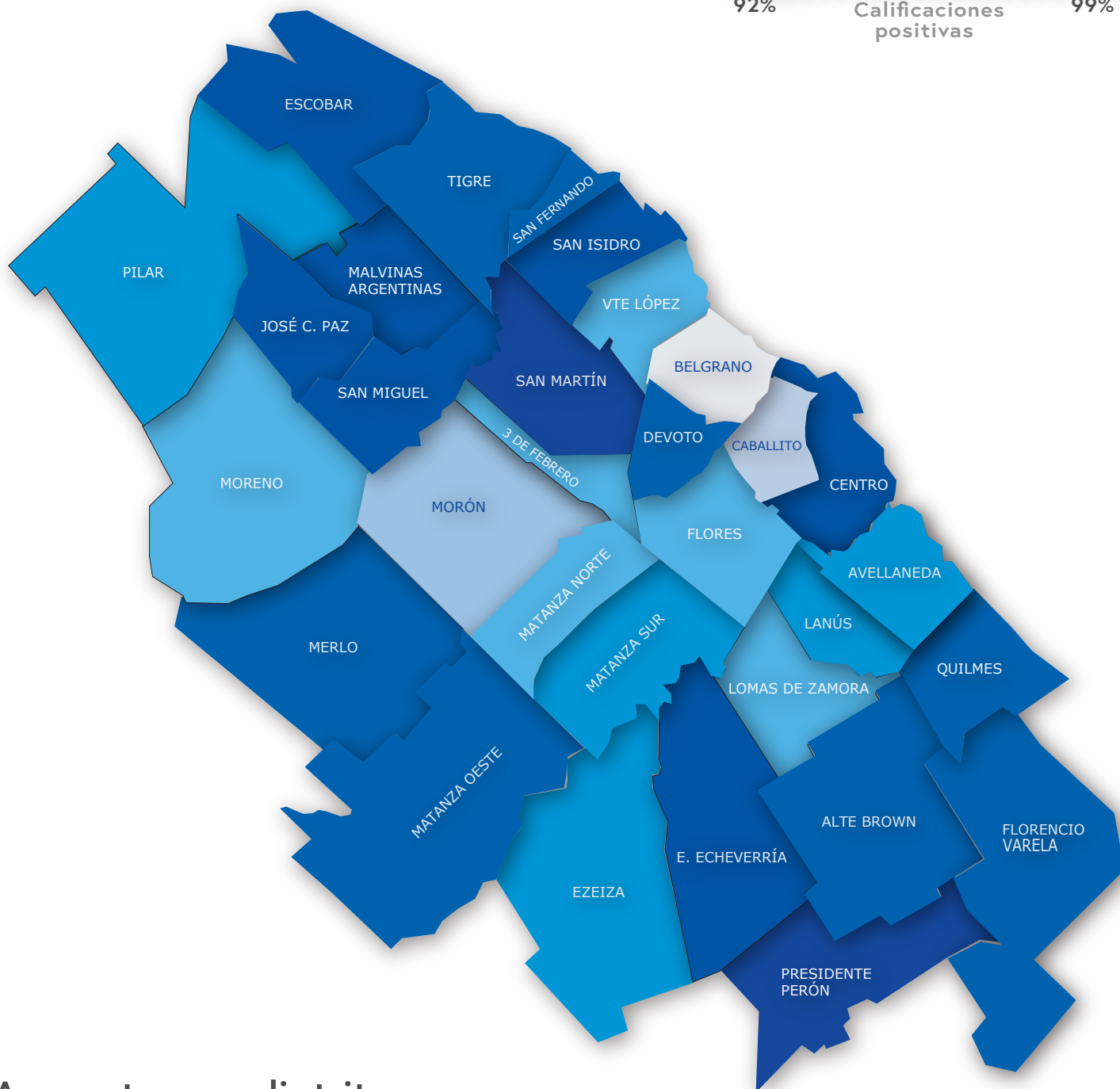
Media: 9,41

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

Desvío: 1,1

El desvío estándar de la media es 1,1

ESTUDIO CONTACTOS

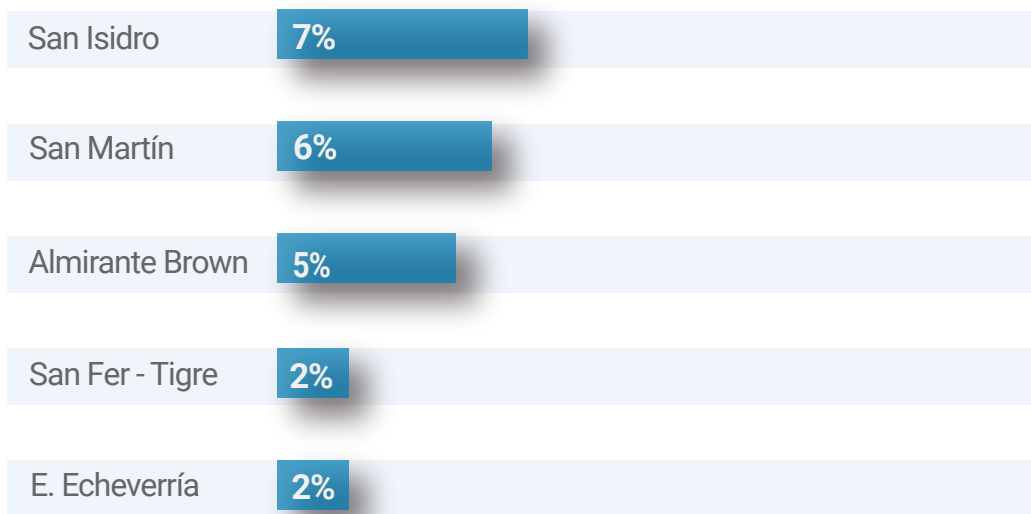


Aspecto por distrito

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

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

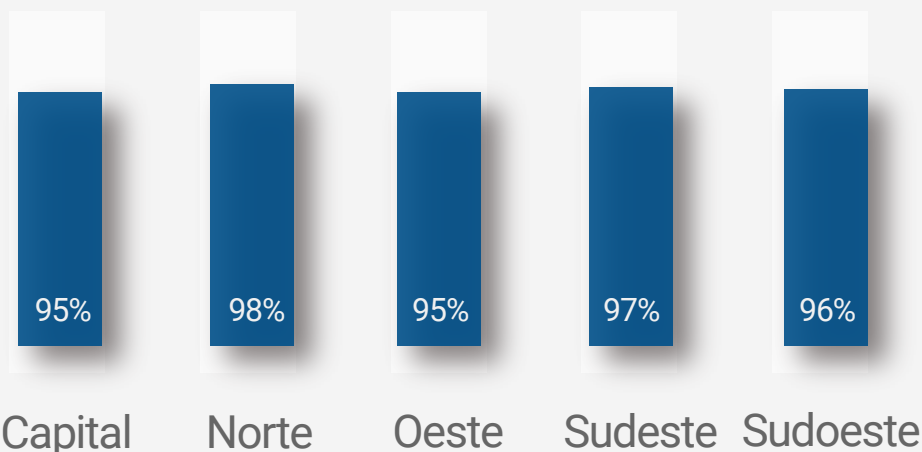
8 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



ASPECTO

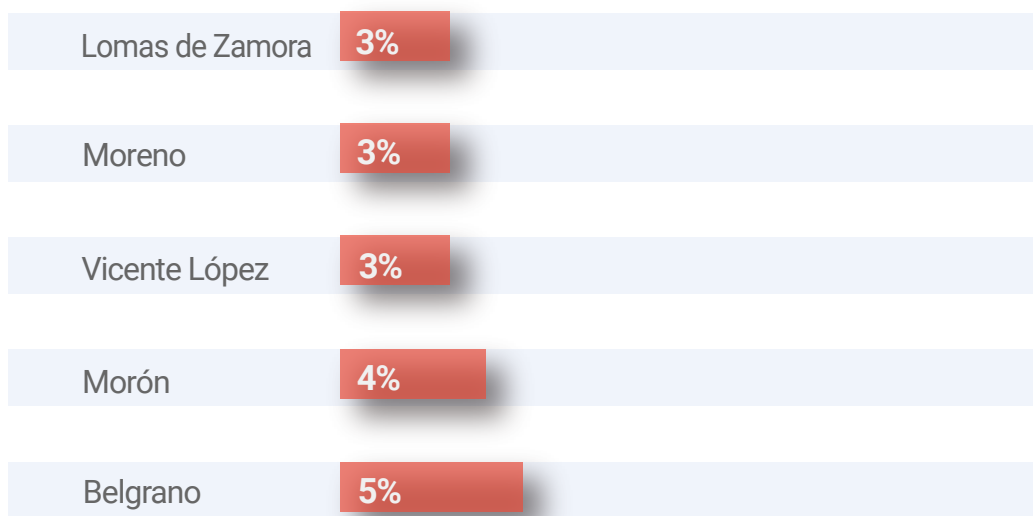
Aspecto del equipo técnico en apertura de Regiones

La región Norte es la mejor evaluada en cuanto al aspecto de la cuadrilla con un 98% de calificaciones positivas.

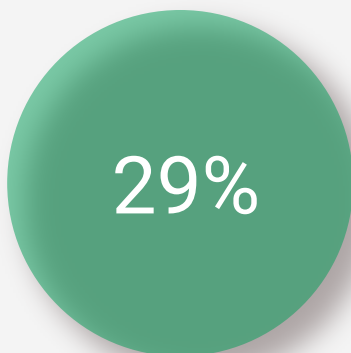


DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

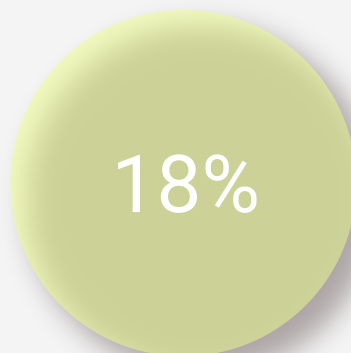


ASPECTO



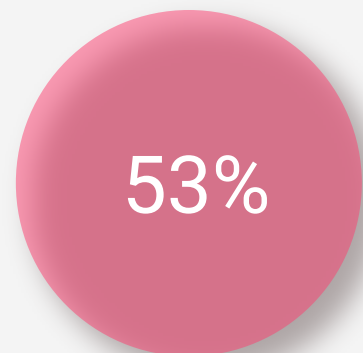
Mejóro

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



Mantuvo

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

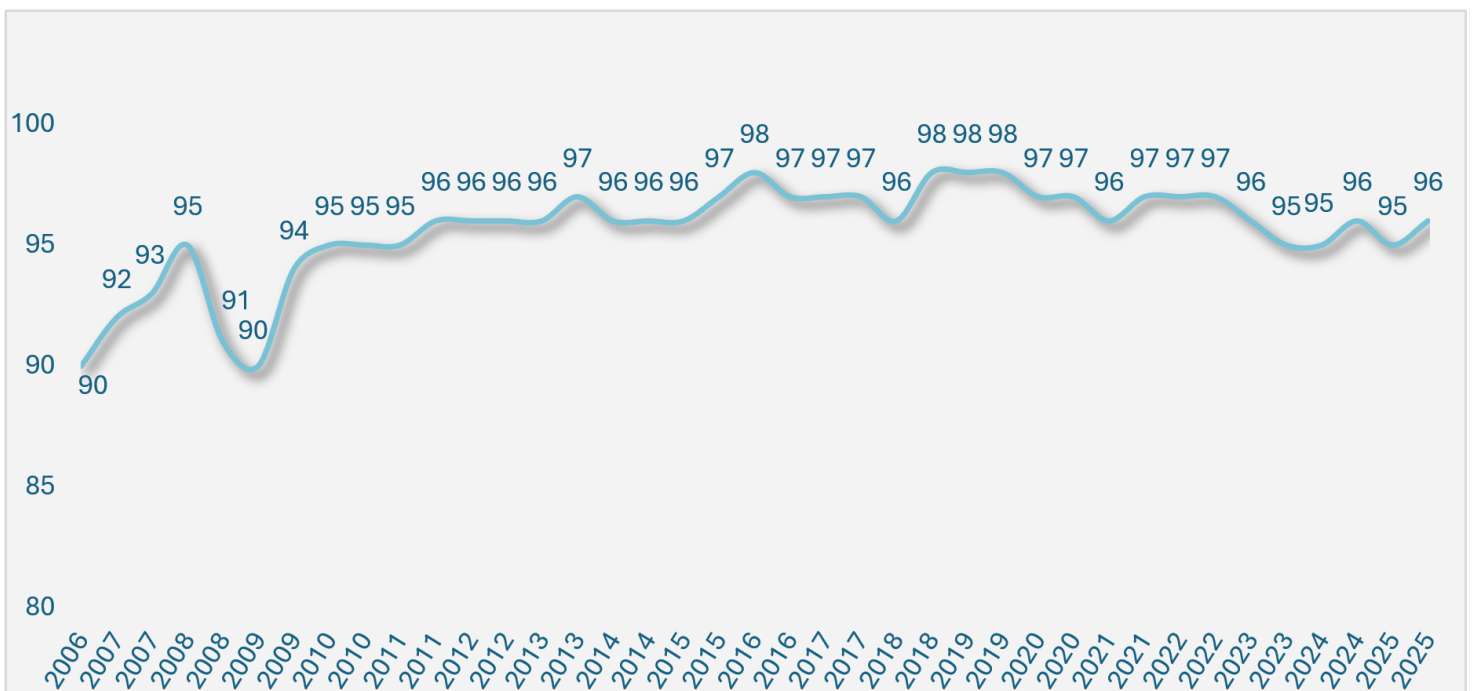


Descendió

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

LA PREDISPOSICIÓN

La predisposición a realizar el trabajo, del equipo técnico de AySA, se mantiene en un excelente nivel. Recibe un 96% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 86%

El 86% 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

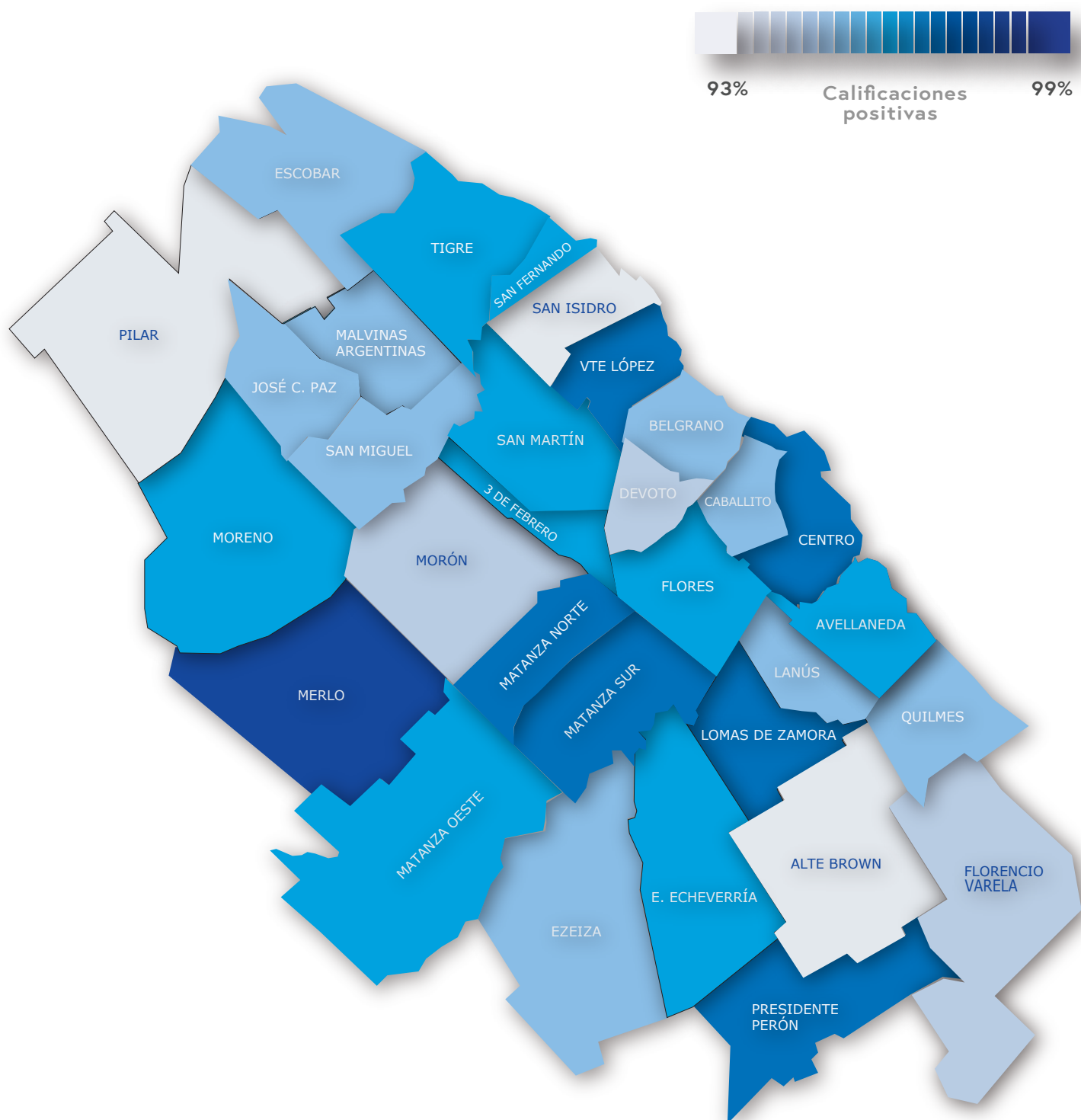
Media: 9,40

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,40 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,5

El desvío estándar de la media es 1,5

ESTUDIO CONTACTOS

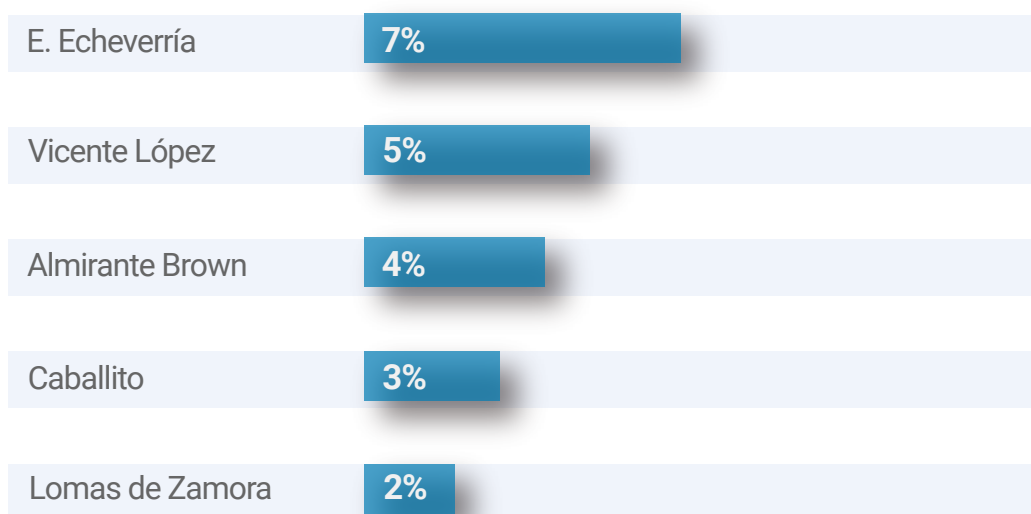


Predisposición por distrito

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

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

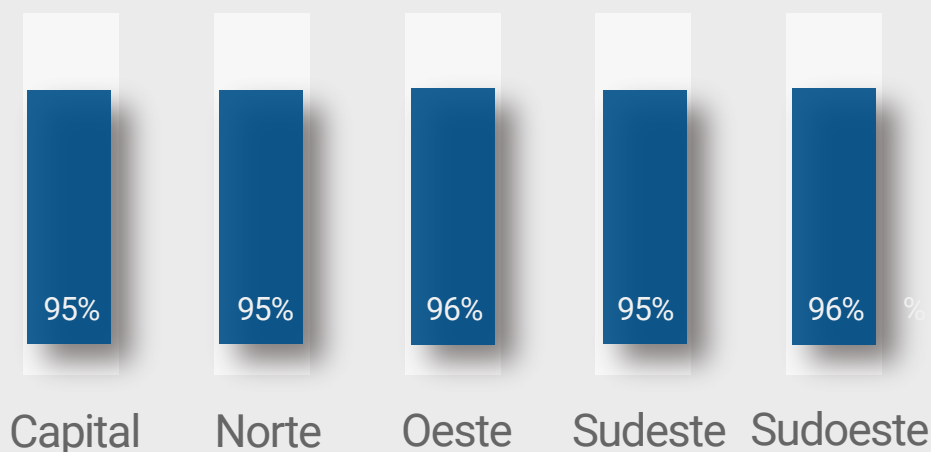
10 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



PREDISPOSICIÓN A REALIZAR EL TRABAJO

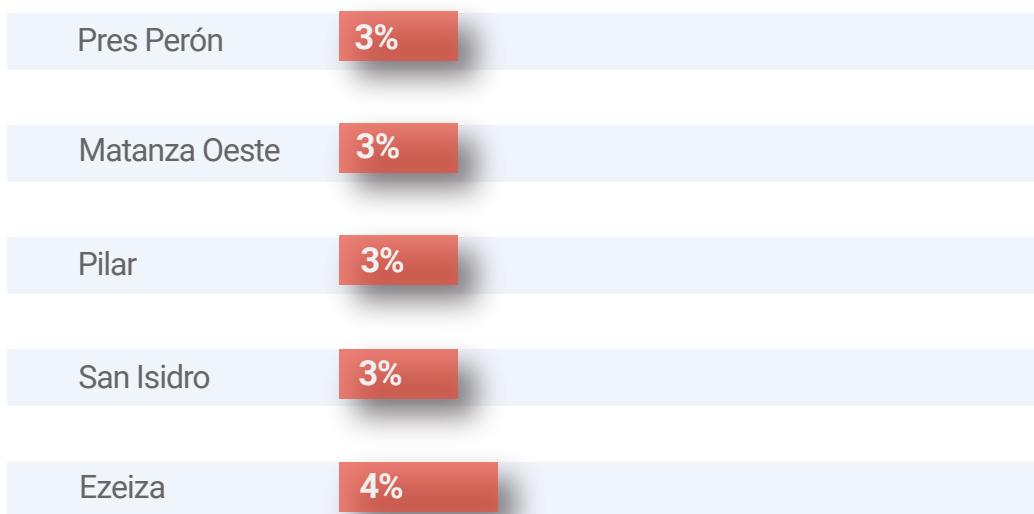
Predisposición en apertura de Regiones

Esta variable es muy homogénea en toda la concesión y se encuentra en un excelente nivel.

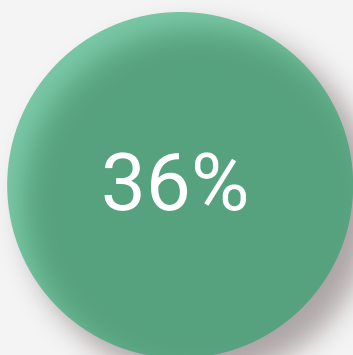


DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

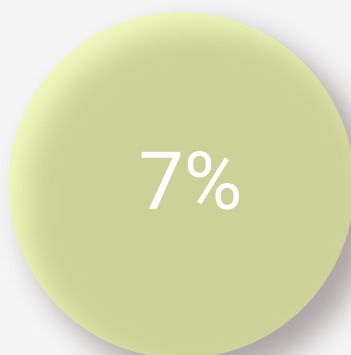


PREDISPOSICIÓN A REALIZAR EL TRABAJO



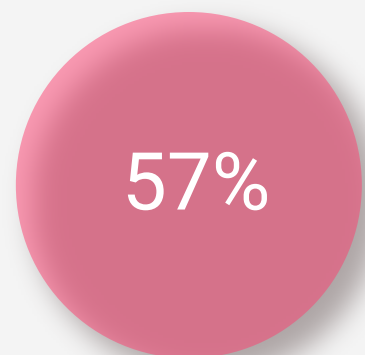
Mejóro

El 36% 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.

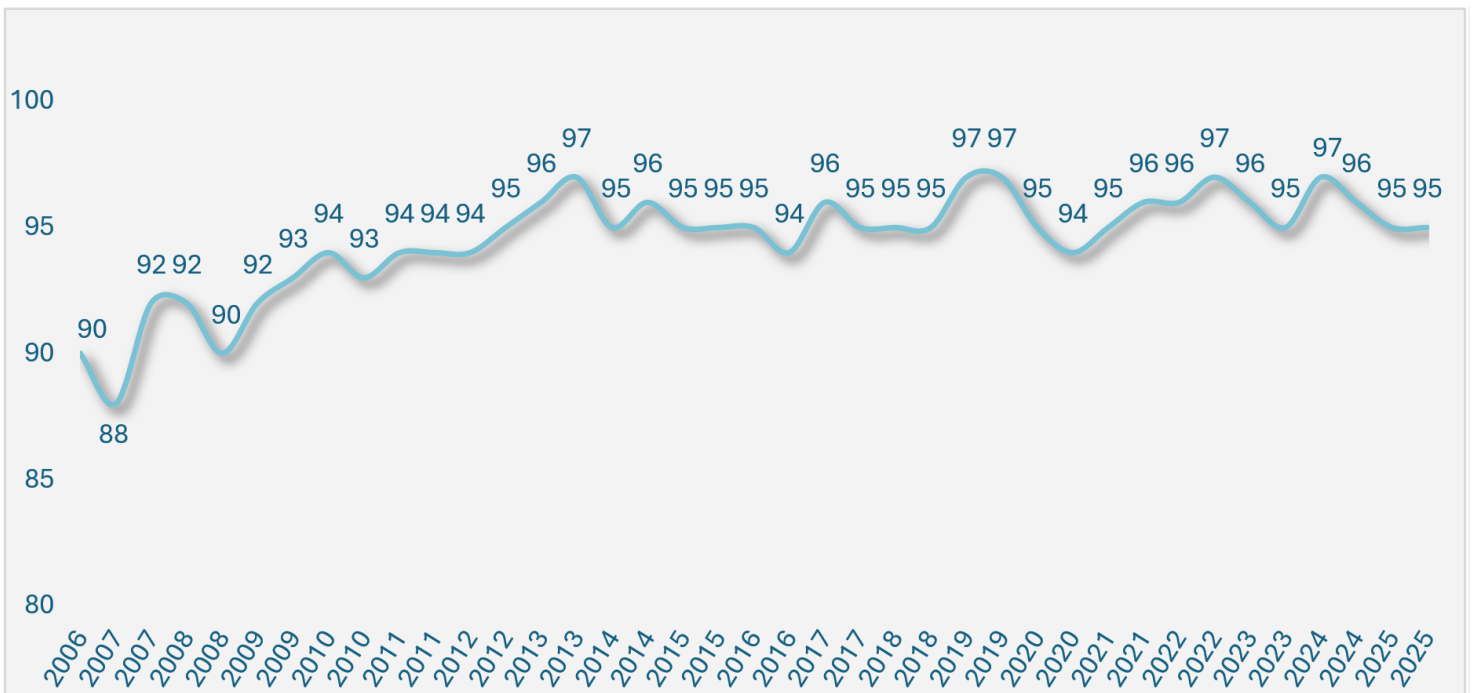


Descendió

El 57% 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, nuevamente, un 95% de calificaciones positivas.



95%

Calificaciones positivas

Total (9+10) - 86%

El 86% 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

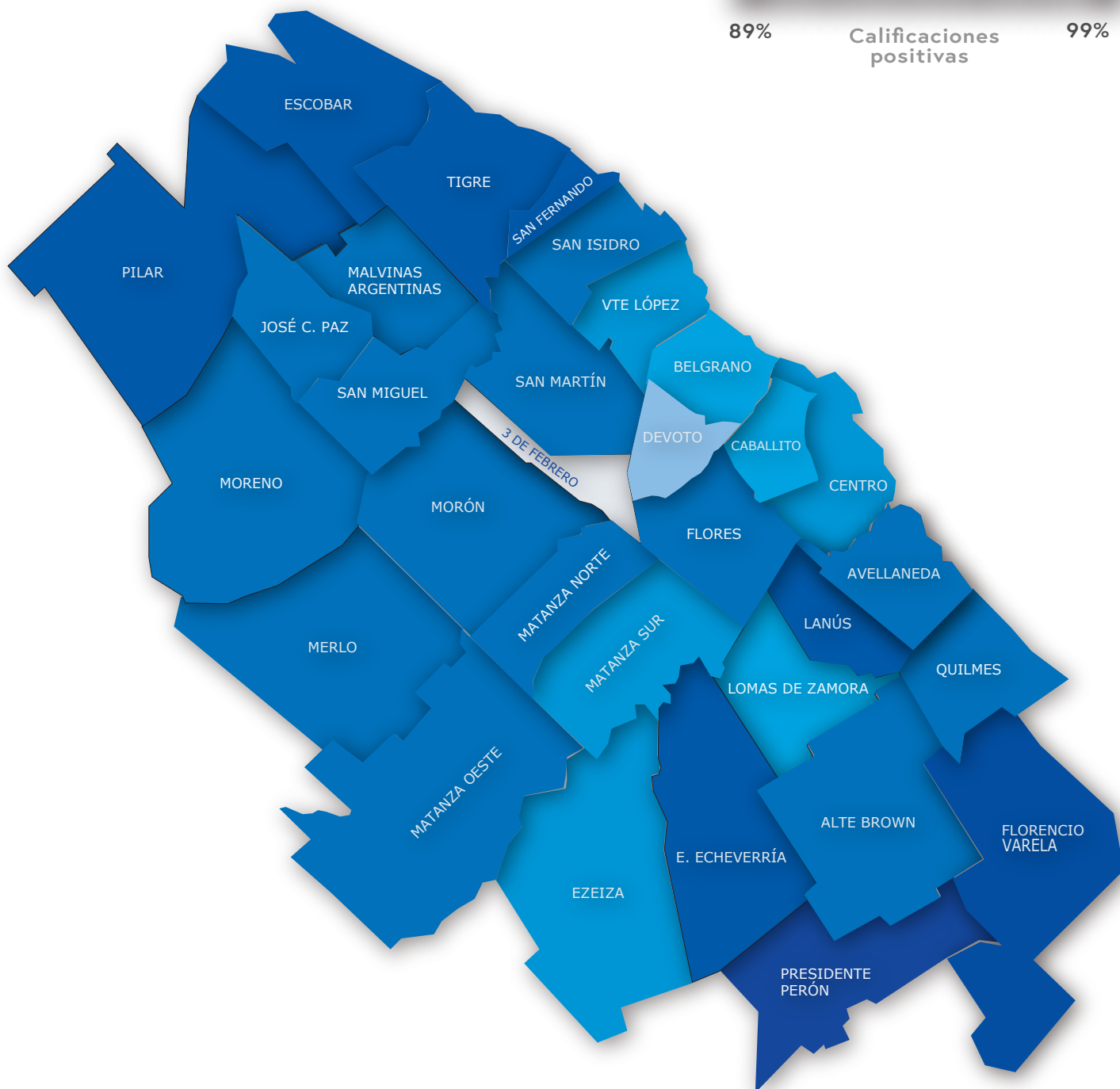
Media: 9,46

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,46 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,3

El desvío estándar de la media es 1,3

ESTUDIO CONTACTOS

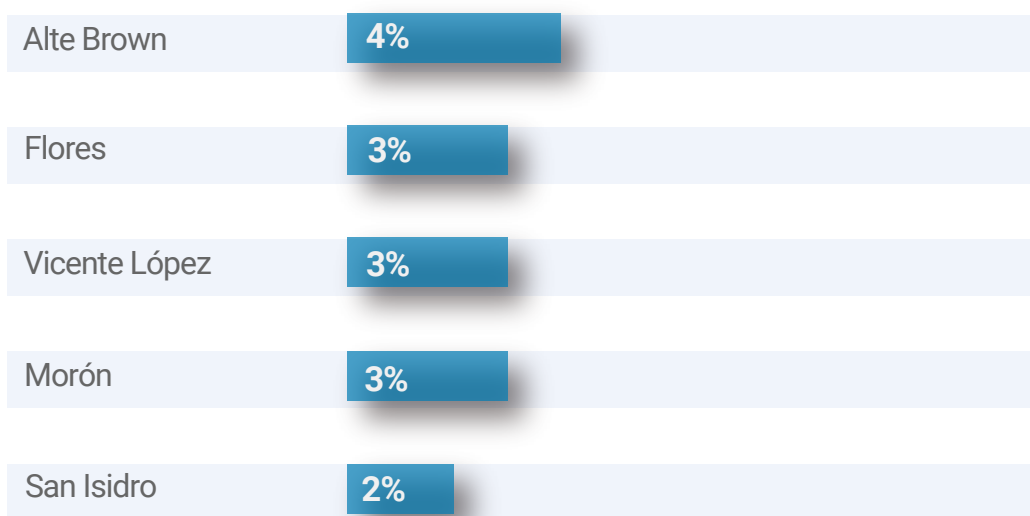


Facilidad para identificar por distrito

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

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

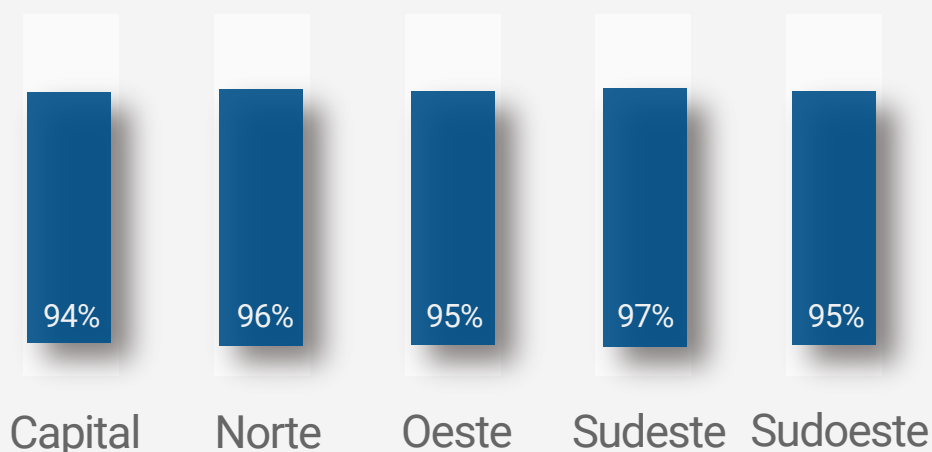
11 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



FACILIDAD PARA IDENTIFICAR AL PERSONAL

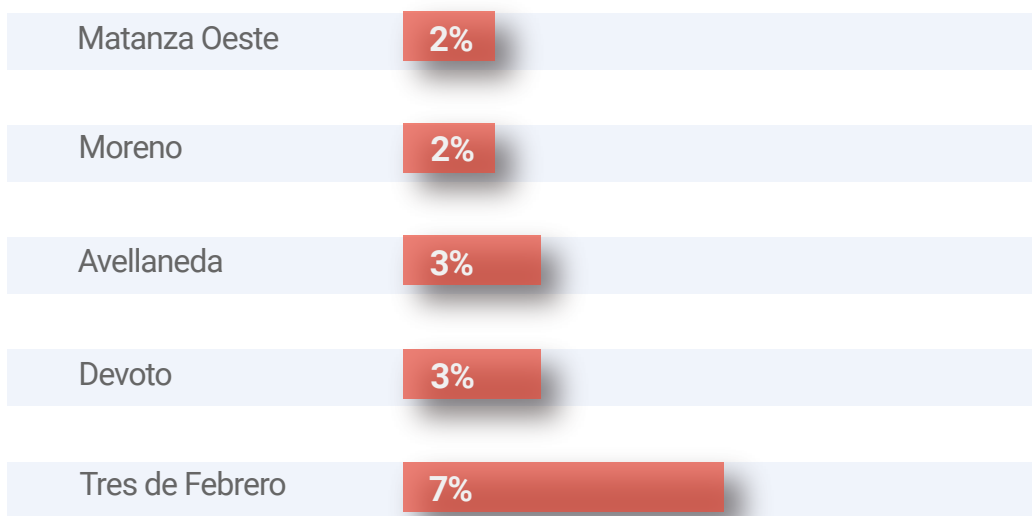
Facilidad para identificar al equipo técnico en apertura de Regiones

La región Sudeste posee la calificación más elevada de la Concesión con un 97% de calificaciones positivas.



DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

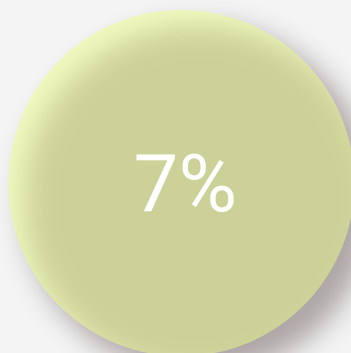


FACILIDAD PARA IDENTIFICAR AL PERSONAL



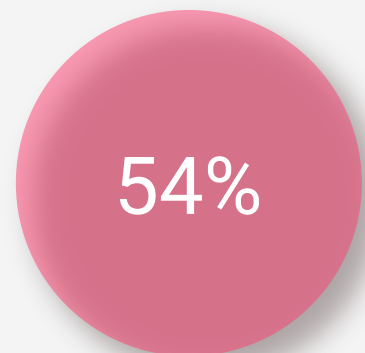
Mejóro

El 39% 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.

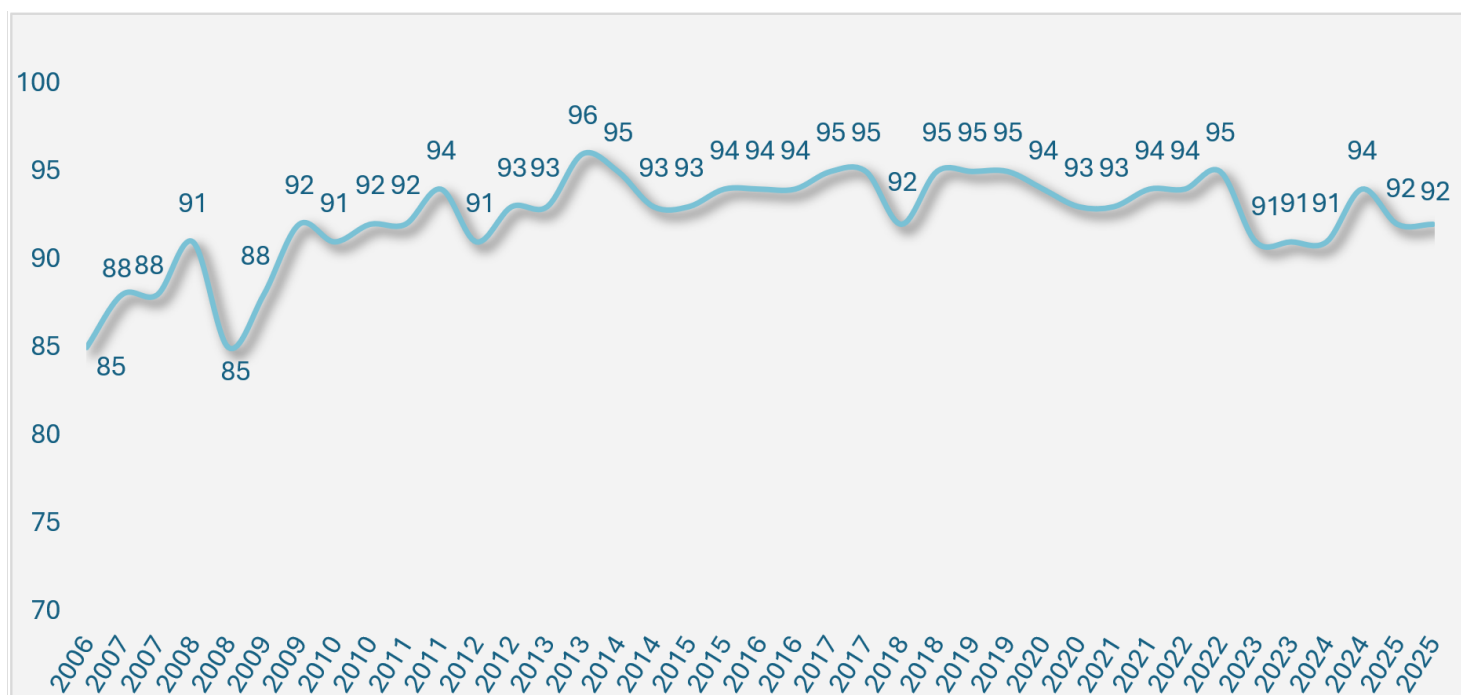


Descendió

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

TAREA SEGURA Y PROLIJA

La tarea es realizada de forma segura y prolija mantuvo la calificación a lo largo de todo el 2025. Recibe un 92% 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) - 13%

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

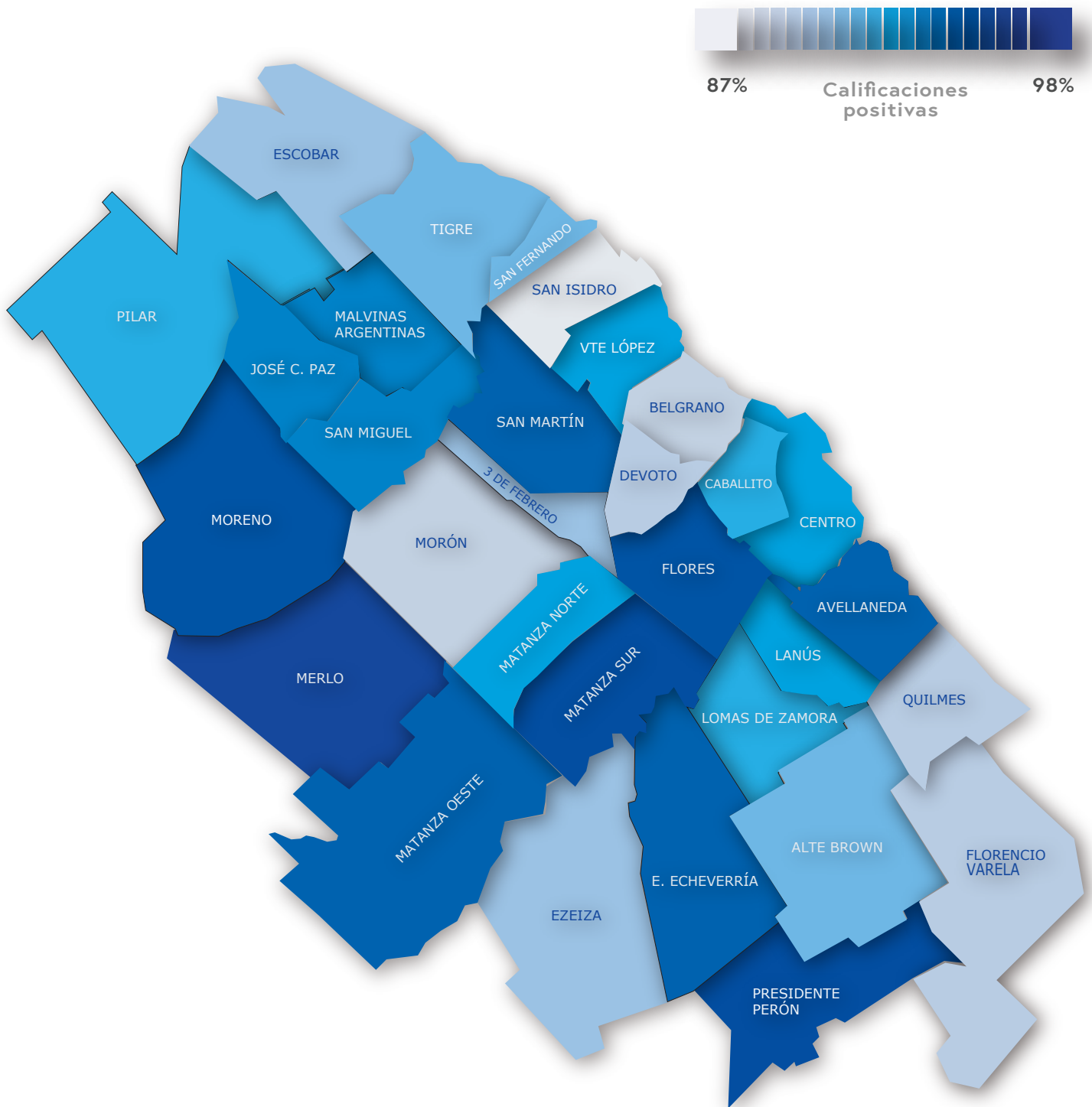
Media: 9,18

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

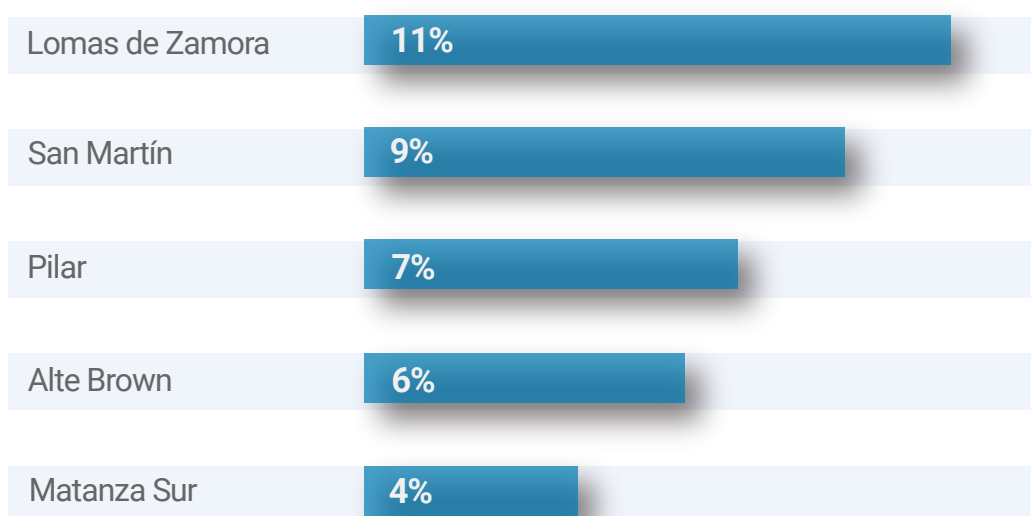


Tarea segura y prolija por distrito

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

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

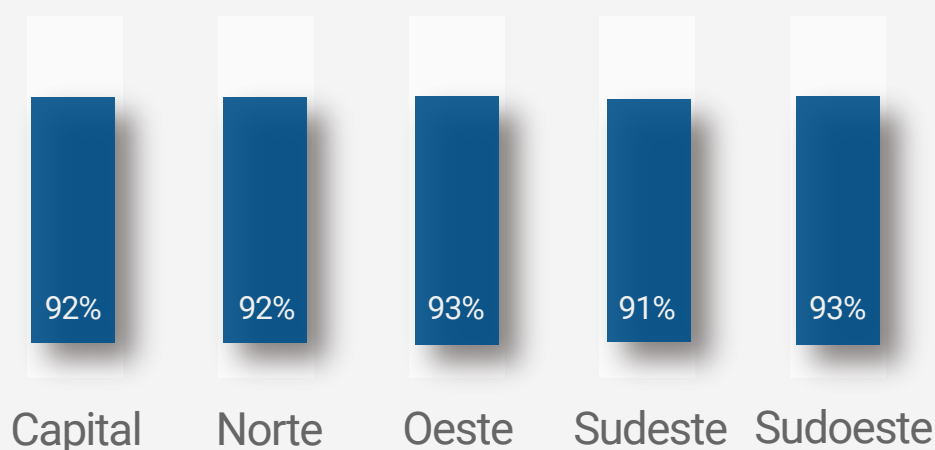
11 de los 28 distritos han logrado mejorar la calificación obtenida en el semestre anterior.



TAREA REALIZADA DE FORMA SEGURA

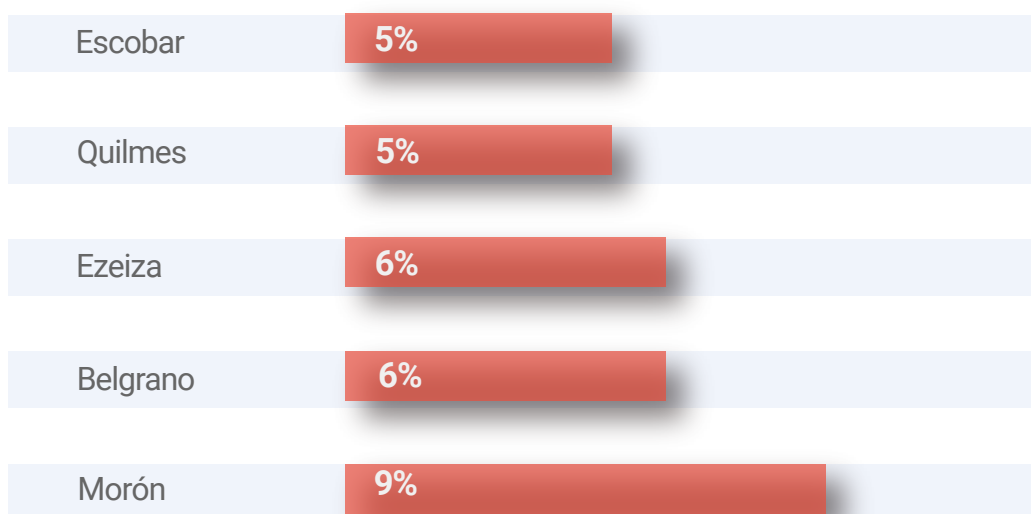
La tarea es realizada de forma segura y proliza en apertura de Regiones

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

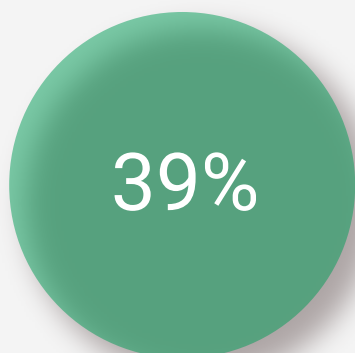


DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

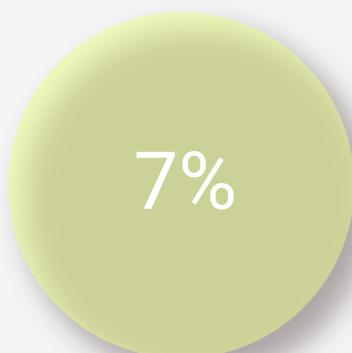


TAREA REALIZADA DE FORMA SEGURA



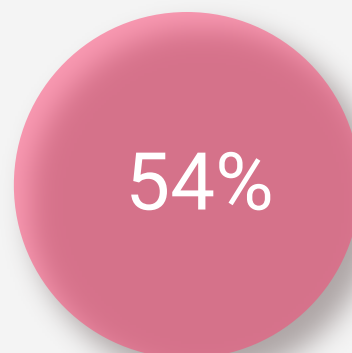
Mejóro

El 39% 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.

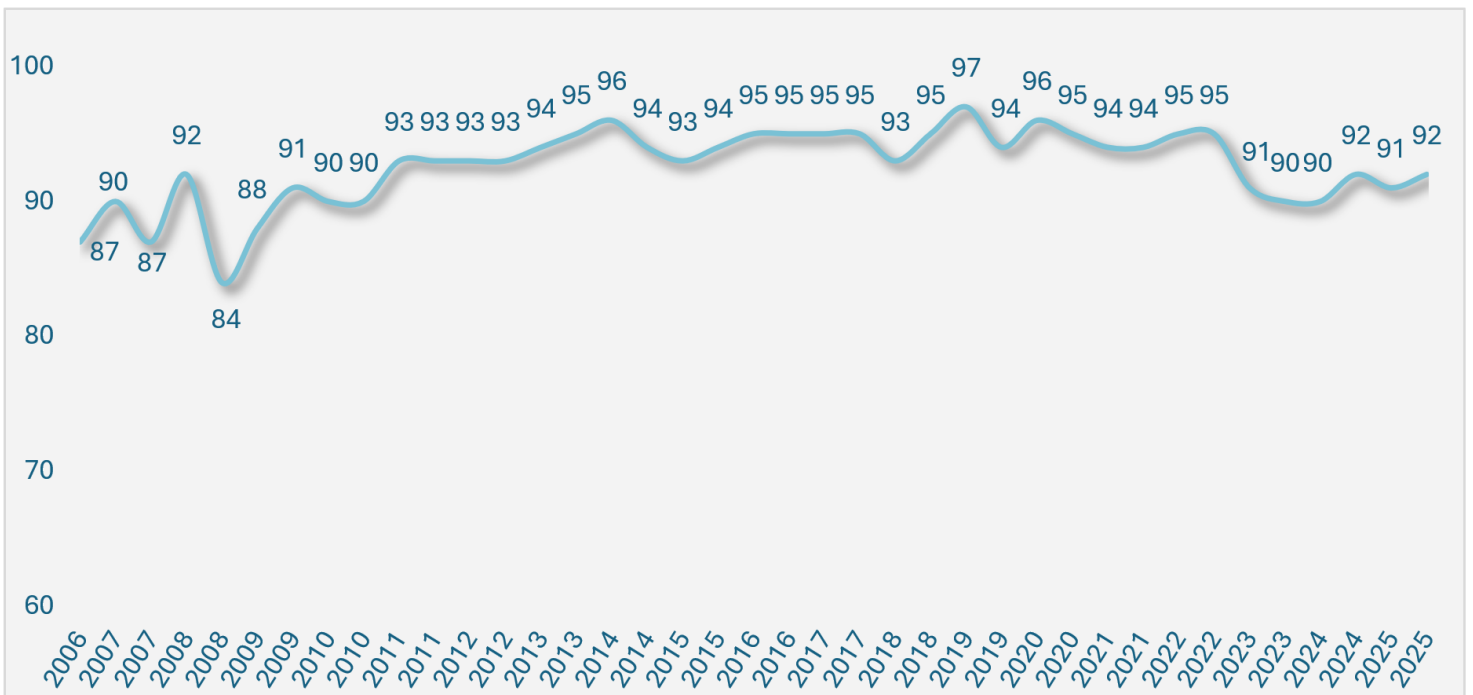


Descendió

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

CAPACIDAD DEL PERSONAL

La capacidad del equipo técnico para realizar la reparación se mantiene en los mismos valores desde hace tres semestres. Recibe un 92% de calificaciones positivas.



92%

Calificaciones positivas

Total (9+10) - 81%

El 81% 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

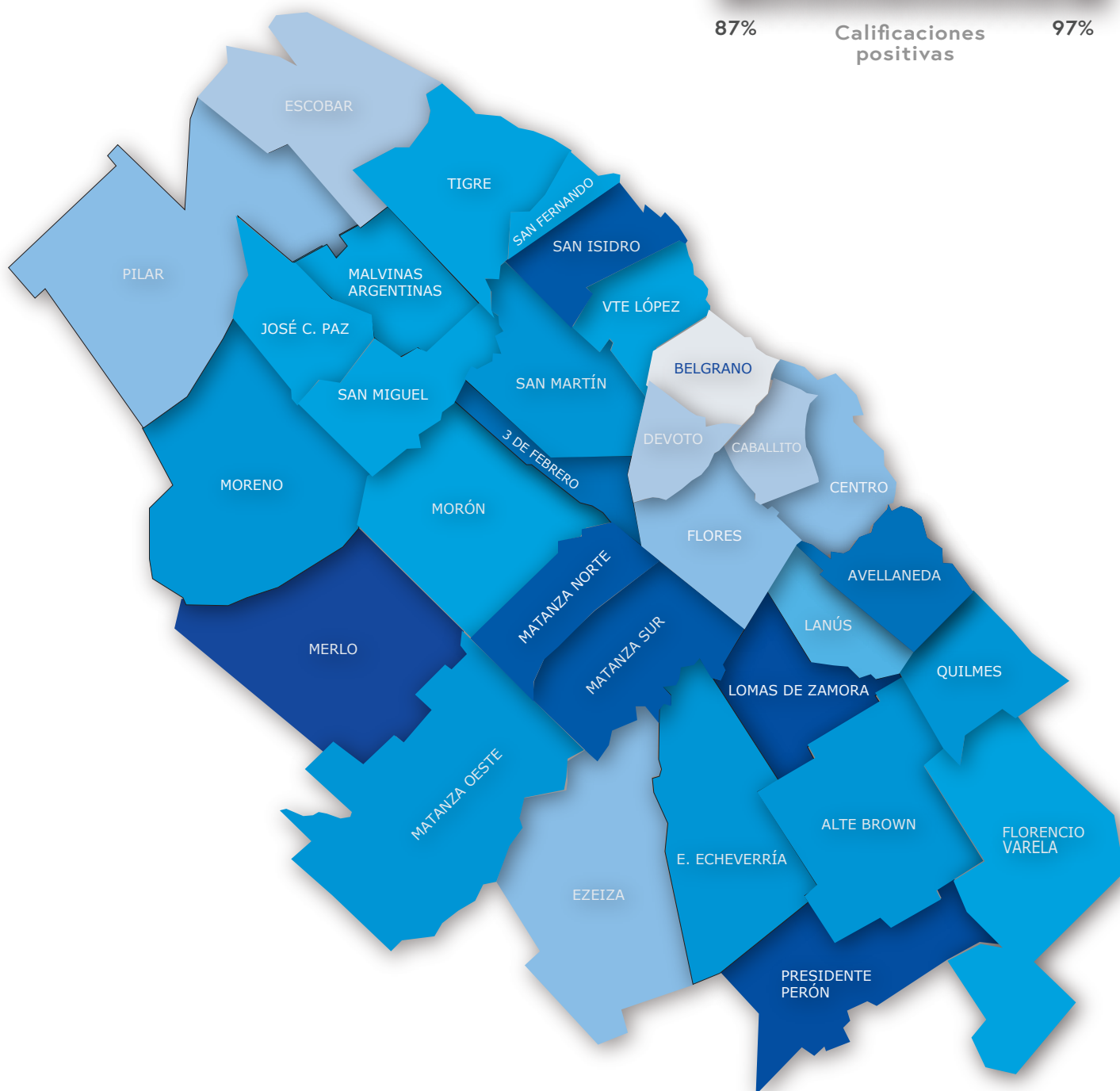
Media: 9,26

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

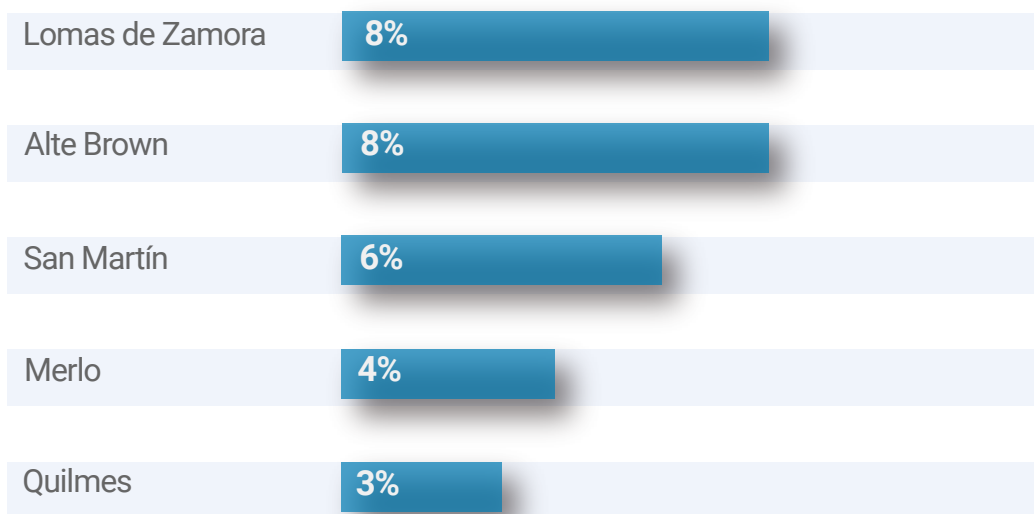


Capacidad del personal por distrito

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

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

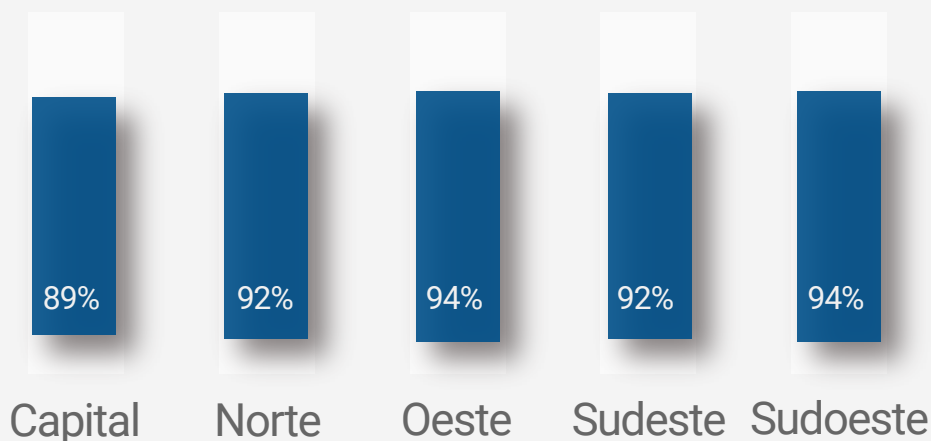
13 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



CAPACIDAD DEL PERSONAL TÉCNICOS

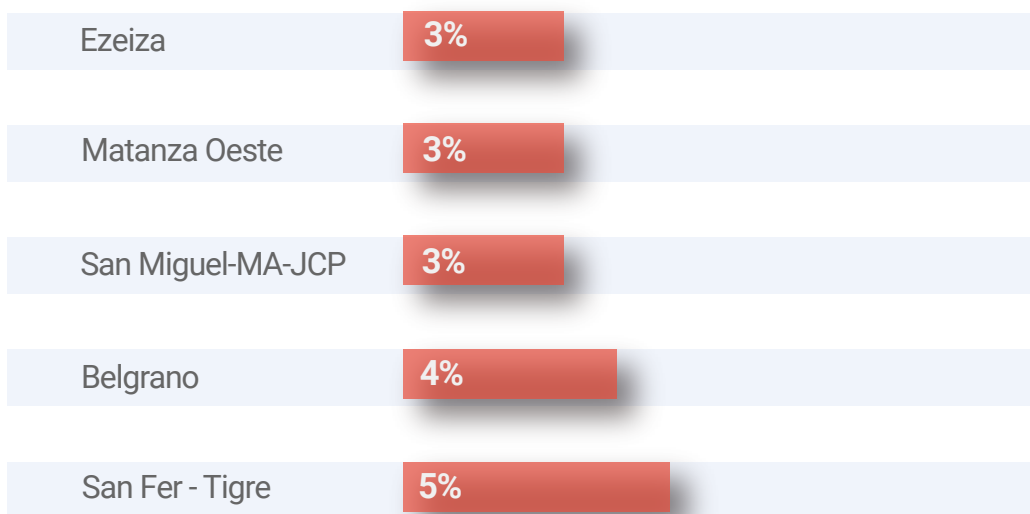
La capacidad del personal en apertura de Regiones

Esta variable se encuentra en un muy buen nivel. Las regiones mejor evaluadas son Oeste y Sudoeste con un 94% de calificaciones positivas.

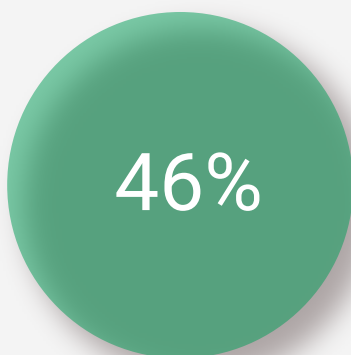


DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

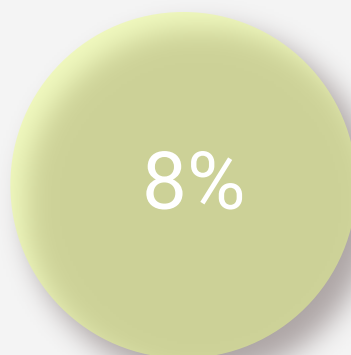


CAPACIDAD DEL PERSONAL TÉCNICOS



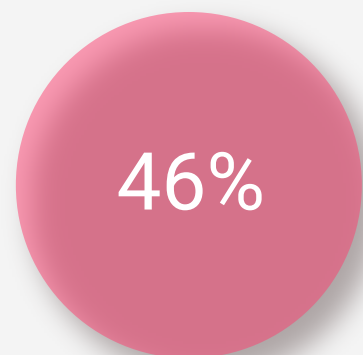
Mejóro

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



Mantuvo

El 8% de los distritos ha mantenido sus calificaciones en el último semestre.

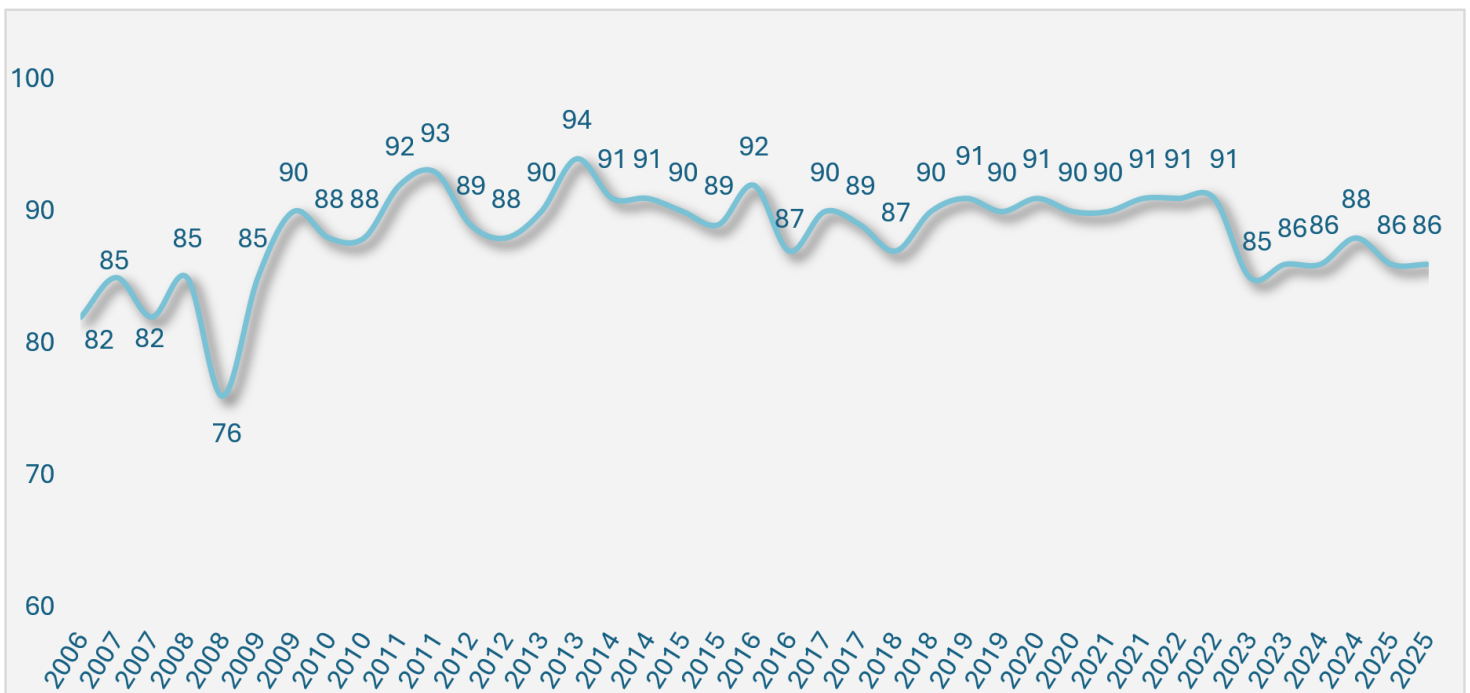


Descendió

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

HERRAMIENTAS NECESARIAS

El equipo técnico cuenta con las herramientas necesarias para realizar el trabajo mantuvo la calificación a lo largo del 2025. Recibe un 86% de 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

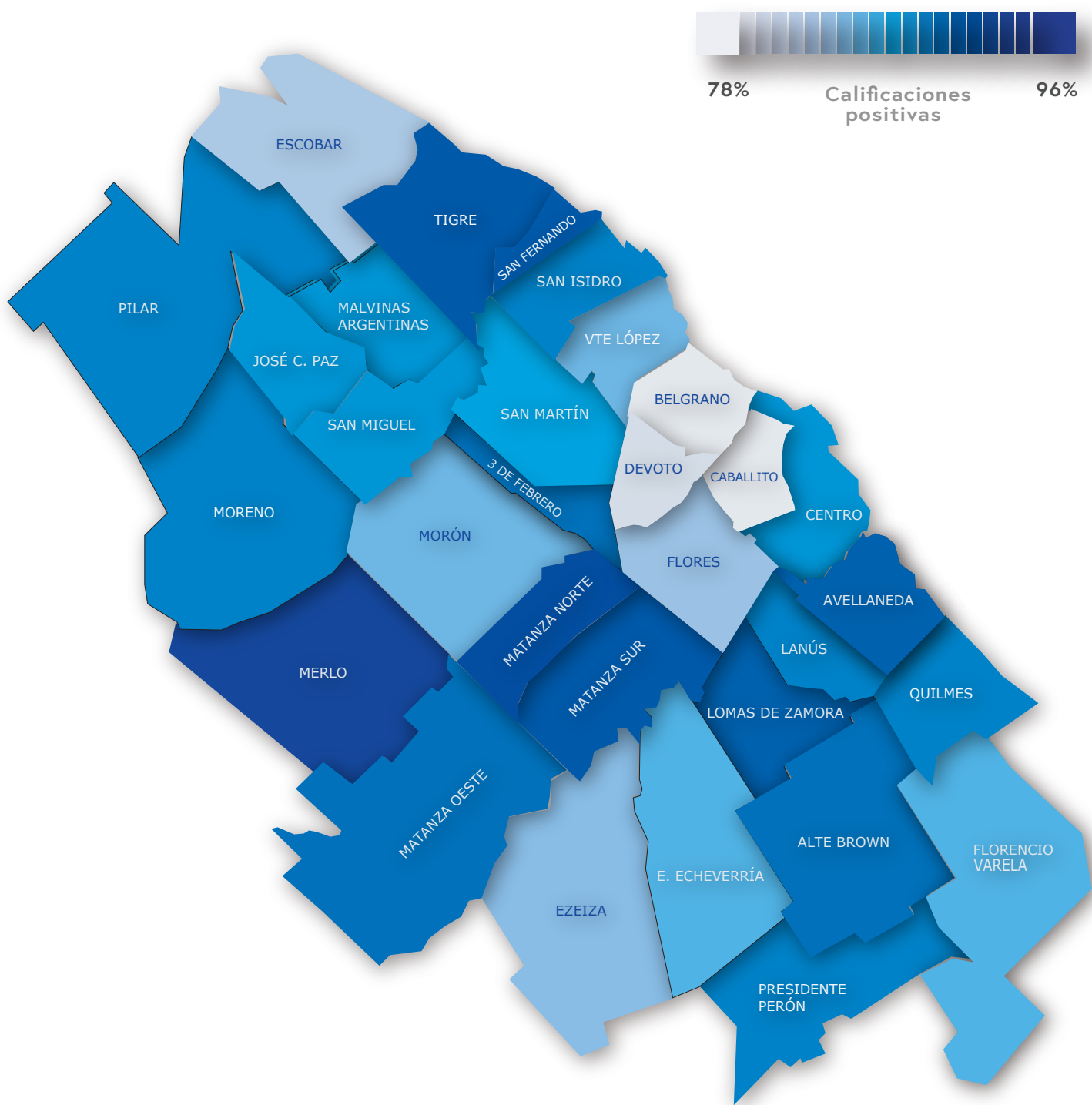
Media: 9,31

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

Desvío: 1,7

El desvío estándar de la media es 1,7

ESTUDIO CONTACTOS

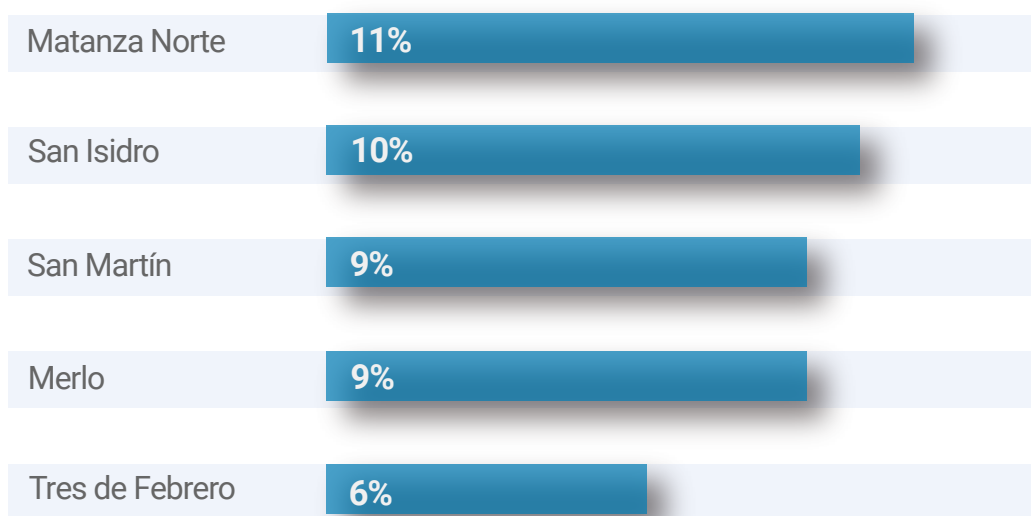


Herramientas necesarias por distrito

Centro	88	San Fer-Tigre	92	Matanza N	94	Avellaneda	91	Alte Brown	90
Belgrano	78	San Isidro	89	Matanza S	92	Lanús	89	E. Echeverría	86
Caballito	78	Vte López	85	3 de Febrero	90	Quilmes	89	Lomas de Zamora	91
Flores	83	San Martín	87	Morón	85	Fcio Varela	86	Ezeiza	84
Devoto	79	Escobar	82	Matanza O	90			Pres. Perón	89
		San Miguel	88	Moreno	89				
		Pilar	89	Merlo	96				

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

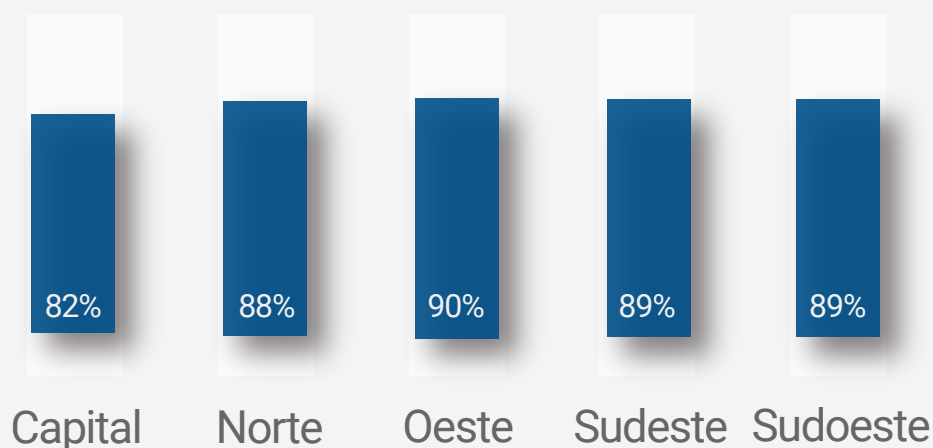
15 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



POSEEN LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS

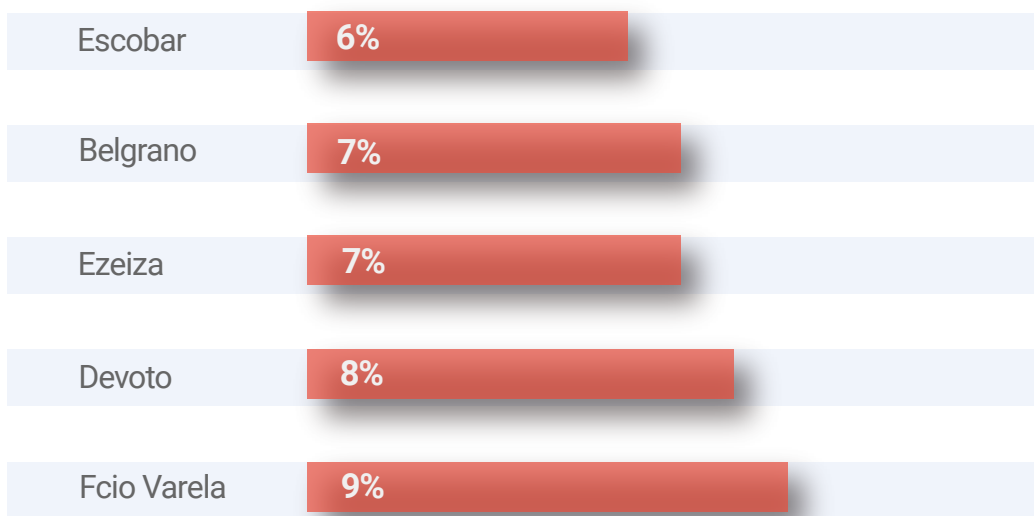
Tienen las herramientas necesarias en apertura de Regiones

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

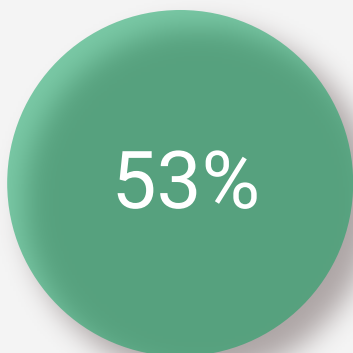


DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

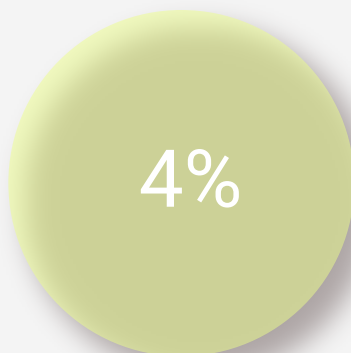


POSEEN LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS



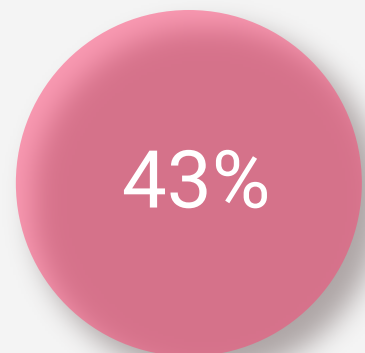
Mejóro

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



Mantuvo

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

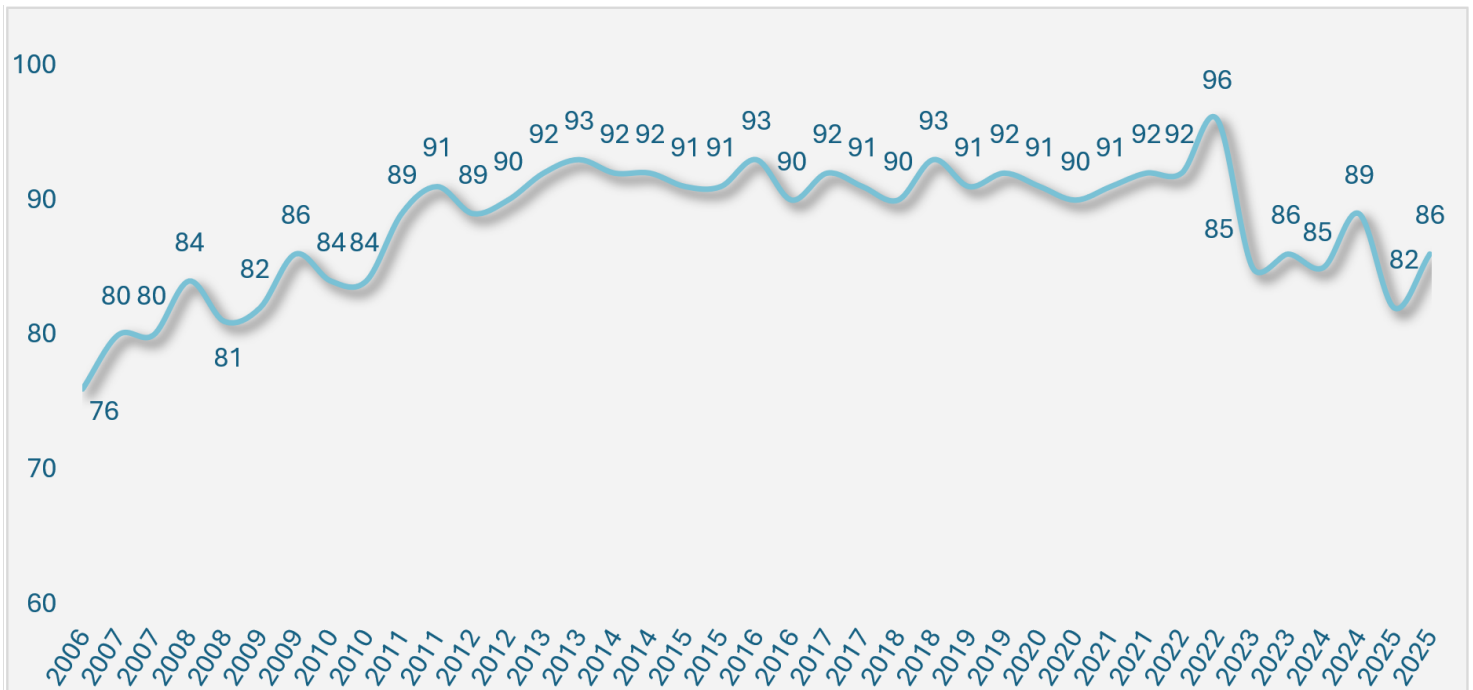


Descendió

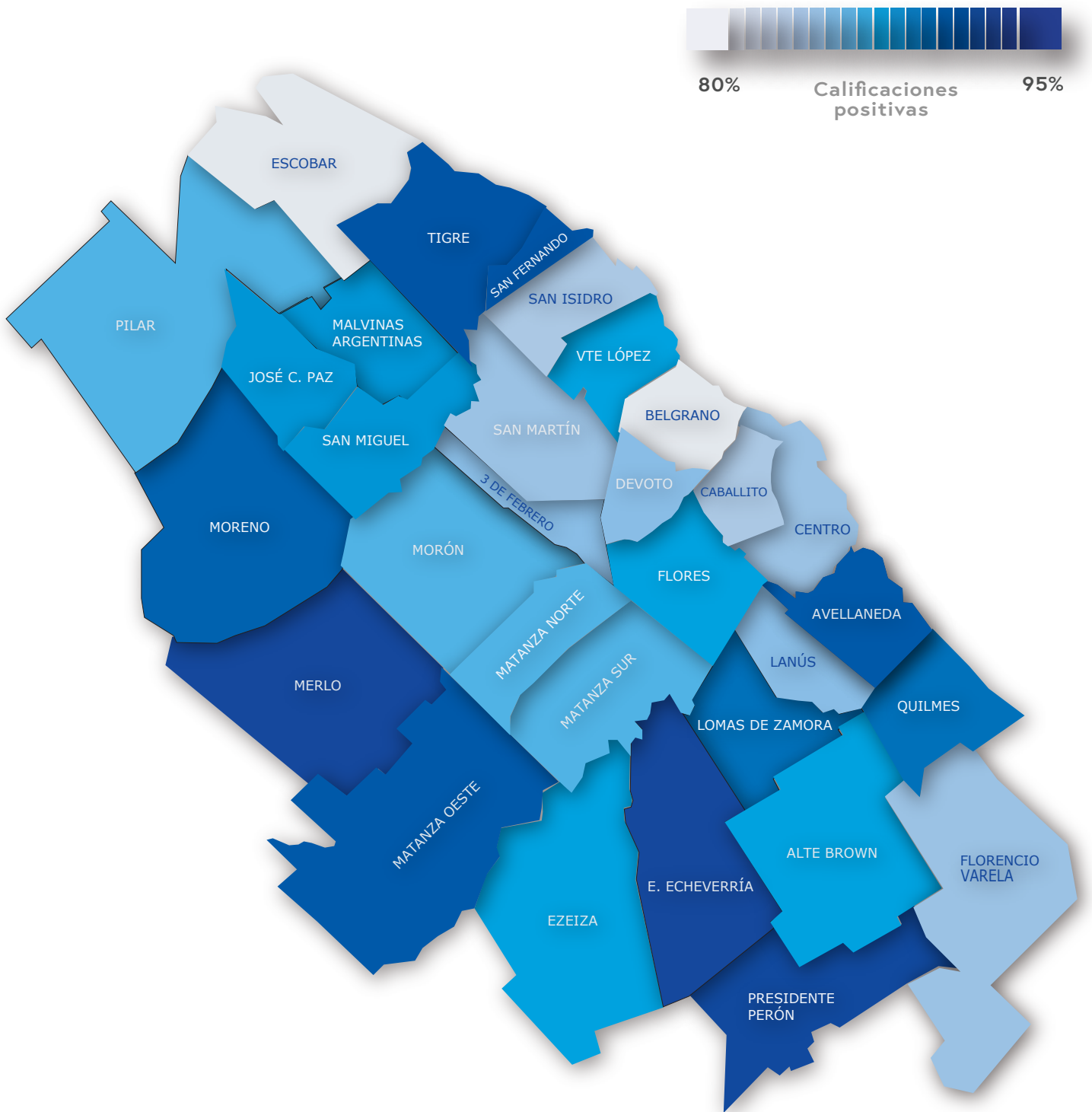
El 43% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

TIEMPO DE SOLUCIÓN

El tiempo de solución recuperó 4 puntos porcentuales en el final del 2025, cerrando el año con un 86% de calificaciones positivas.



ESTUDIO CONTACTOS

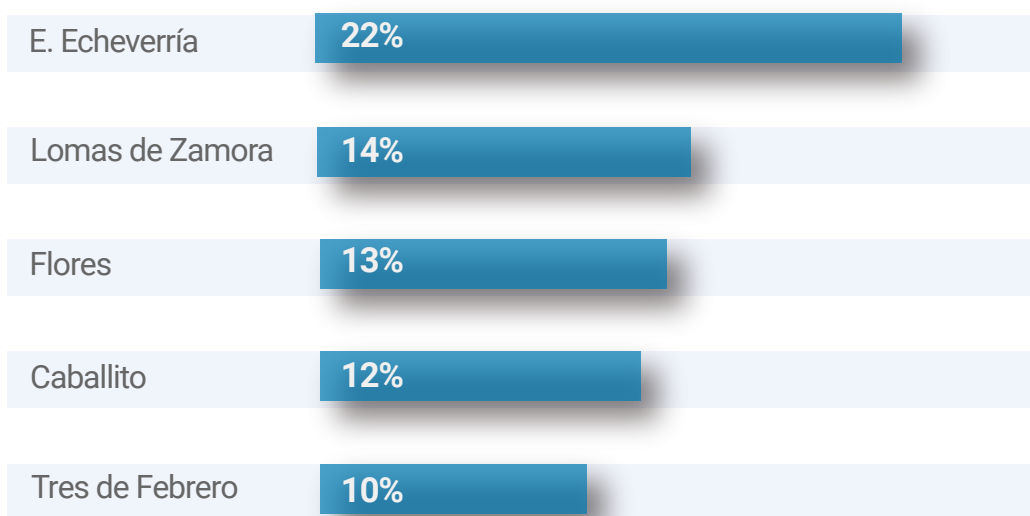


Tiempo de solución por distrito

Centro	84	San Fer-Tigre	93	Matanza N	86	Avellaneda	92	Alte Brown	88
Belgrano	80	San Isidro	83	Matanza S	86	Lanús	85	E. Echeverría	95
Caballito	83	Vte López	88	3 de Febrero	85	Quilmes	90	Lomas de Zamora	90
Flores	88	San Martín	84	Morón	86	Fcio Varela	84	Ezeiza	88
Devoto	85	Escobar	80	Matanza O	92			Pres. Perón	94
		San Miguel	89	Moreno	91				
		Pilar	86	Merlo	95				

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

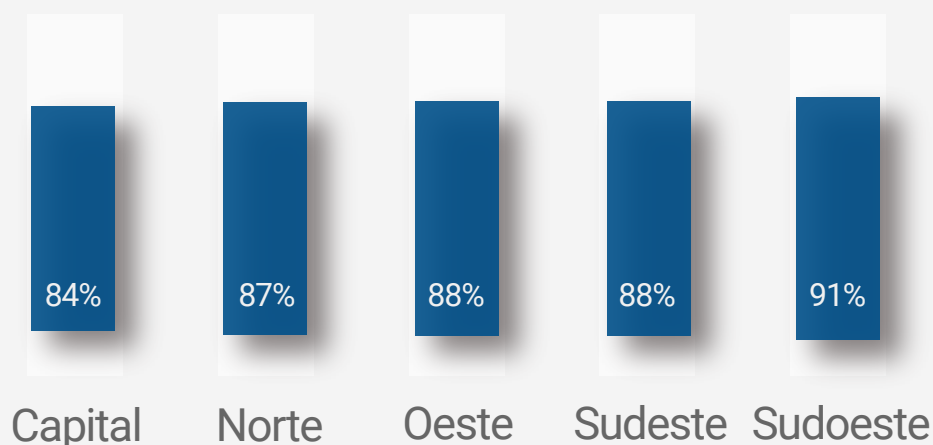
18 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



TIEMPO QUE DEMORAN EN SOLUCIONAR

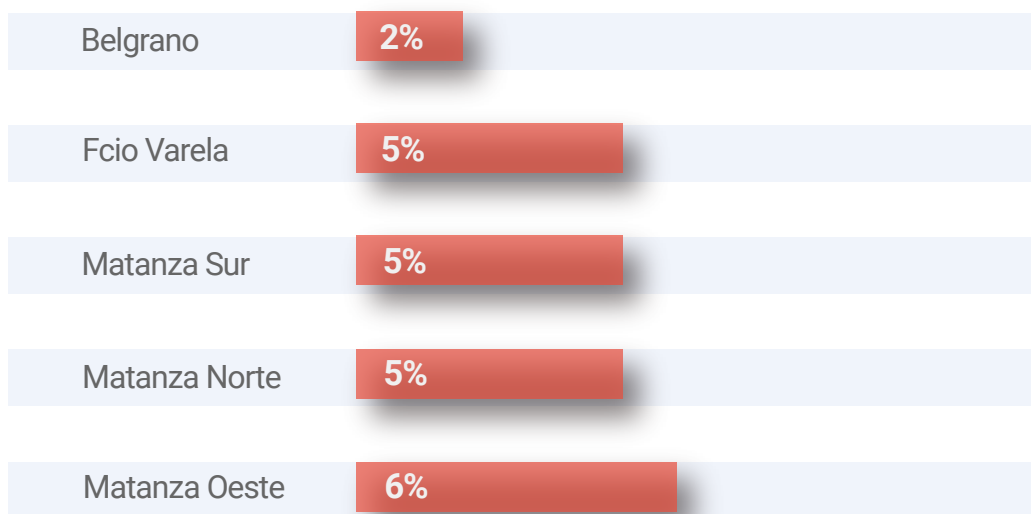
El tiempo que demoran en solucionar en apertura de Regiones

Esta variable muestra que existen diferencias en función de la región evaluada. Sudoeste posee la mejor performance con un 91% de calificaciones positivas.

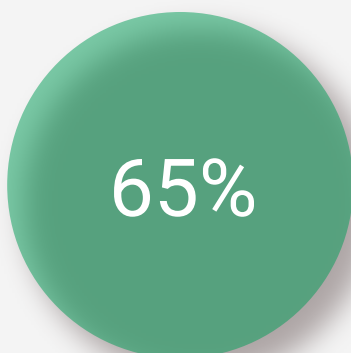


DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

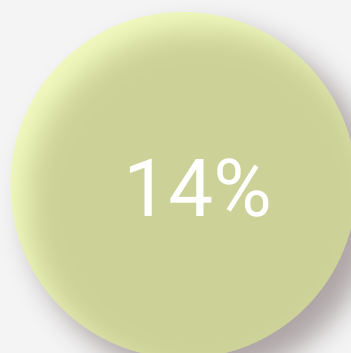


TIEMPO QUE DEMORAN EN SOLUCIONAR



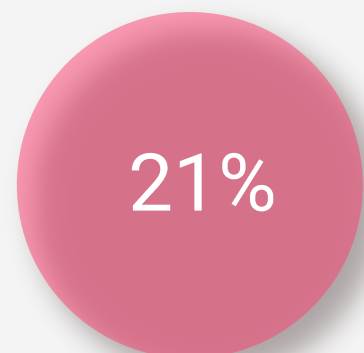
Mejóro

El 65% 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.

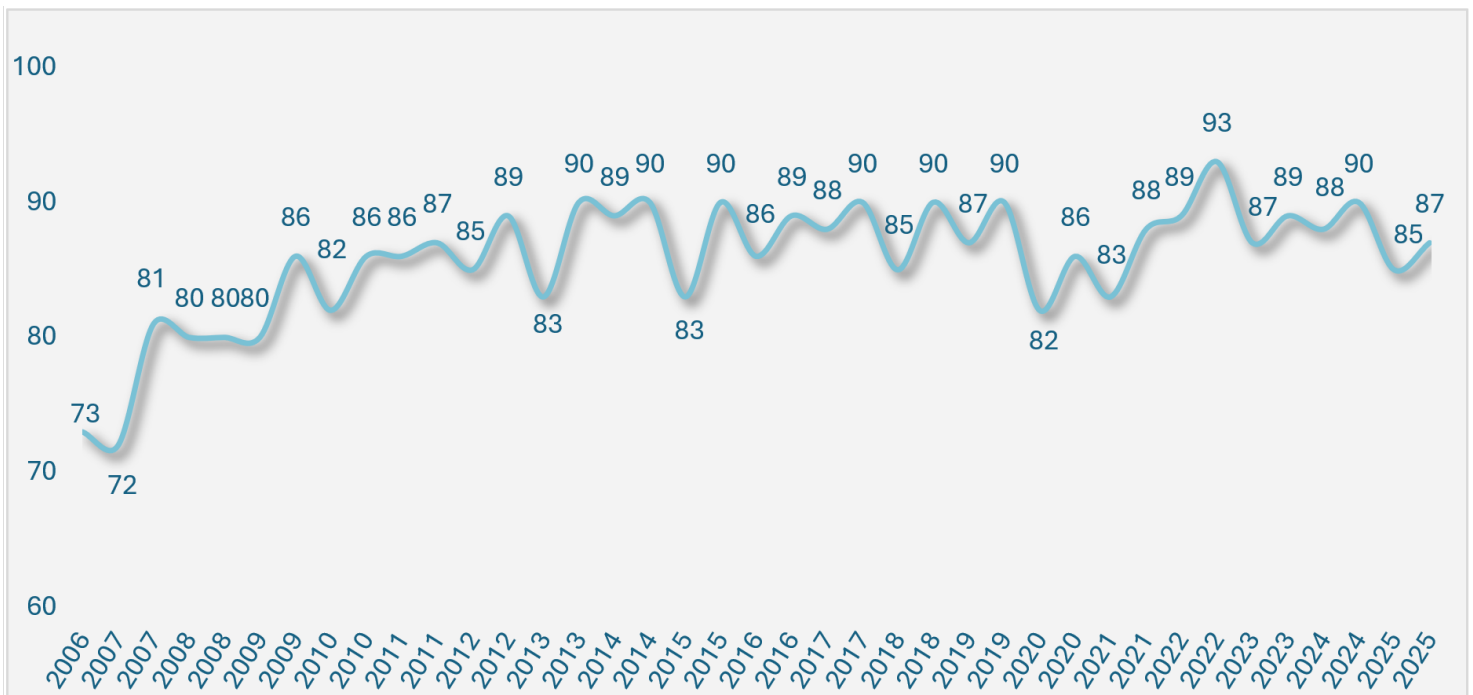


Descendió

El 21% 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 recibe 87% de calificaciones positivas, recuperando dos puntos porcentuales respecto del primer semestre de 2025.



87%

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) - 20%

El 20% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

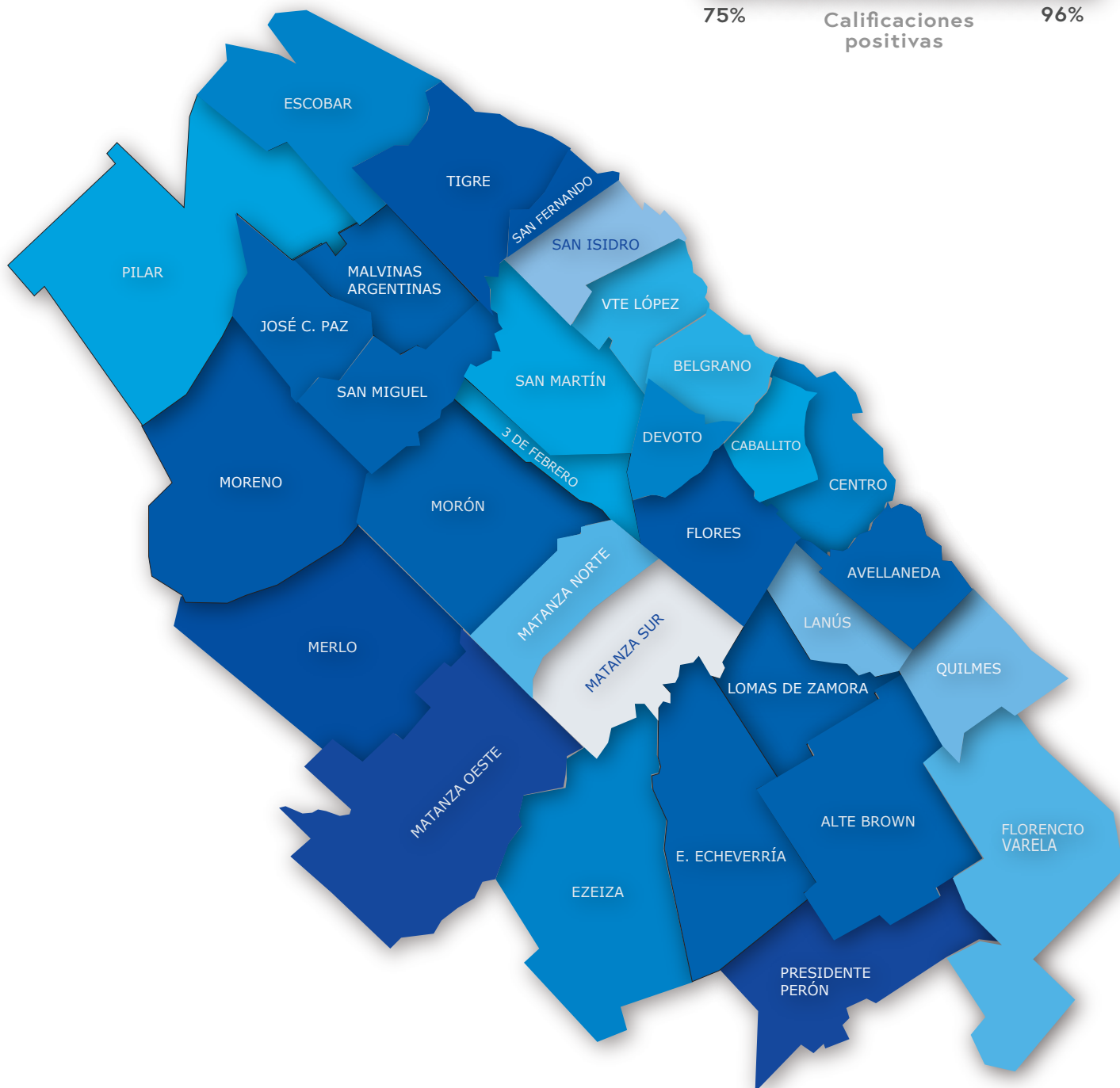
Media: 8,64

El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,64 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,2

El desvío estándar de la media es 2,2

ESTUDIO CONTACTOS

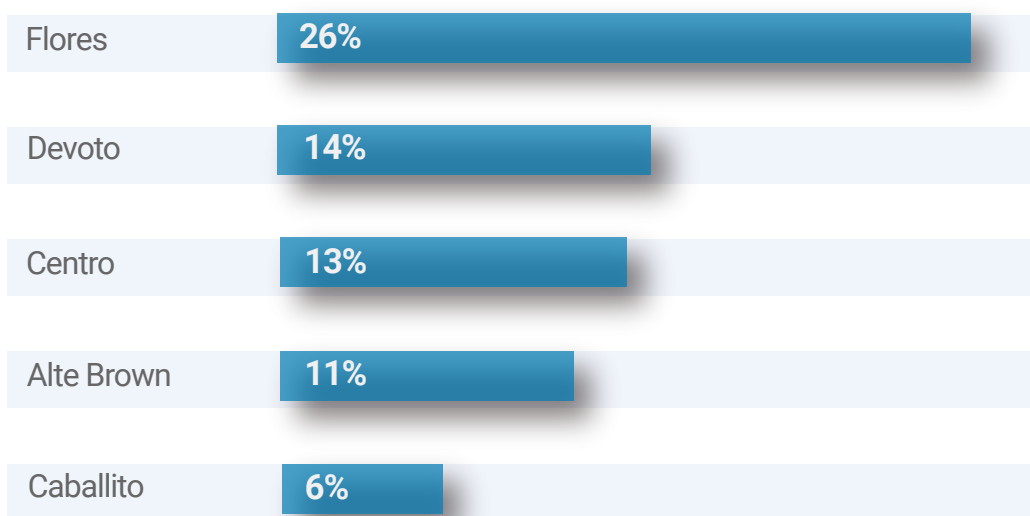


Tiempo de presentación por distrito

Centro	88	San Fer-Tigre	93	Matanza N	84	Avellaneda	91	Alte Brown	90
Belgrano	85	San Isidro	82	Matanza S	75	Lanús	83	E. Echeverría	91
Caballito	86	Vte López	85	3 de Febrero	86	Quilmes	83	Lomas de Zamora	90
Flores	92	San Martín	86	Morón	90	Fcio Varela	84	Ezeiza	88
Devoto	88	Escobar	88	Matanza O	96			Pres. Perón	96
		San Miguel	91	Moreno	92				
		Pilar	86	Merlo	94				

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

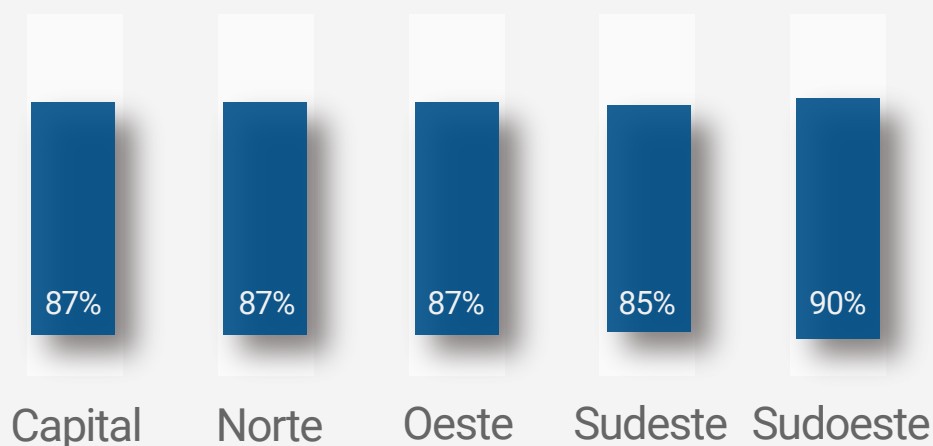
14 de los 28 distritos han logrado mejorar la calificación obtenida en el semestre anterior.



TIEMPO DE PRESENTACIÓN

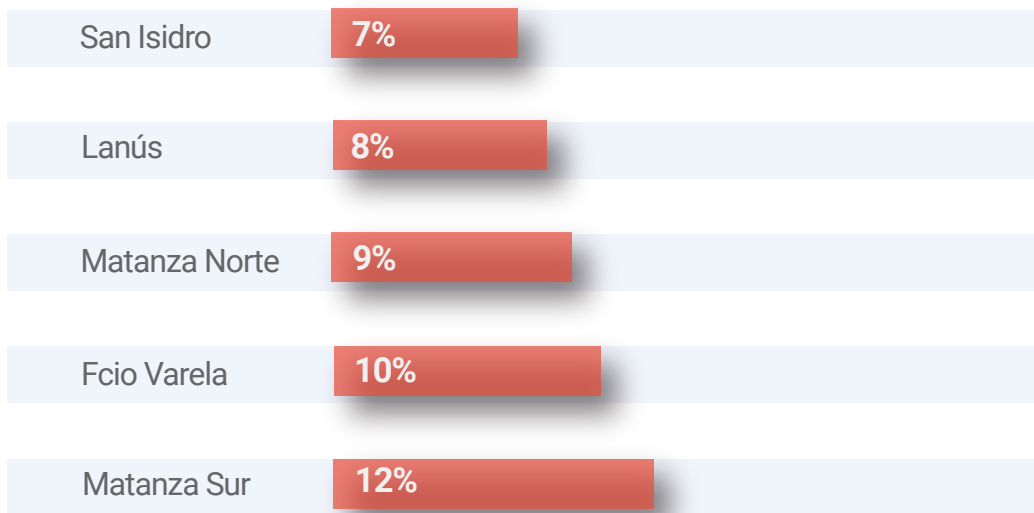
El tiempo de presentación en apertura de Regiones

La región Sudoeste es la mejor calificada con un 90% de calificaciones positivas. La región Sudeste registra el nivel más bajo de toda la concesión con un 85% de calificaciones positivas.



DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

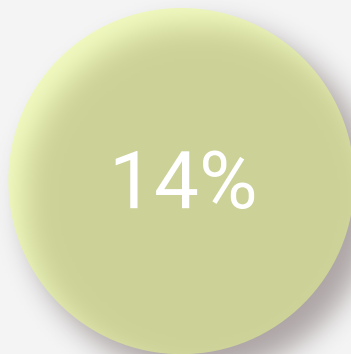


TIEMPO DE PRESENTACIÓN



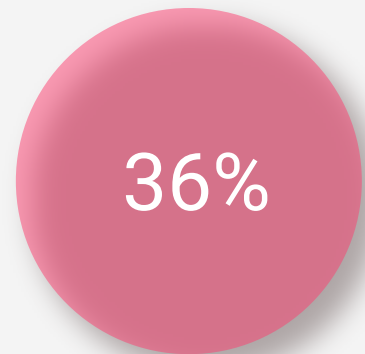
Mejóro

El 50% 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.

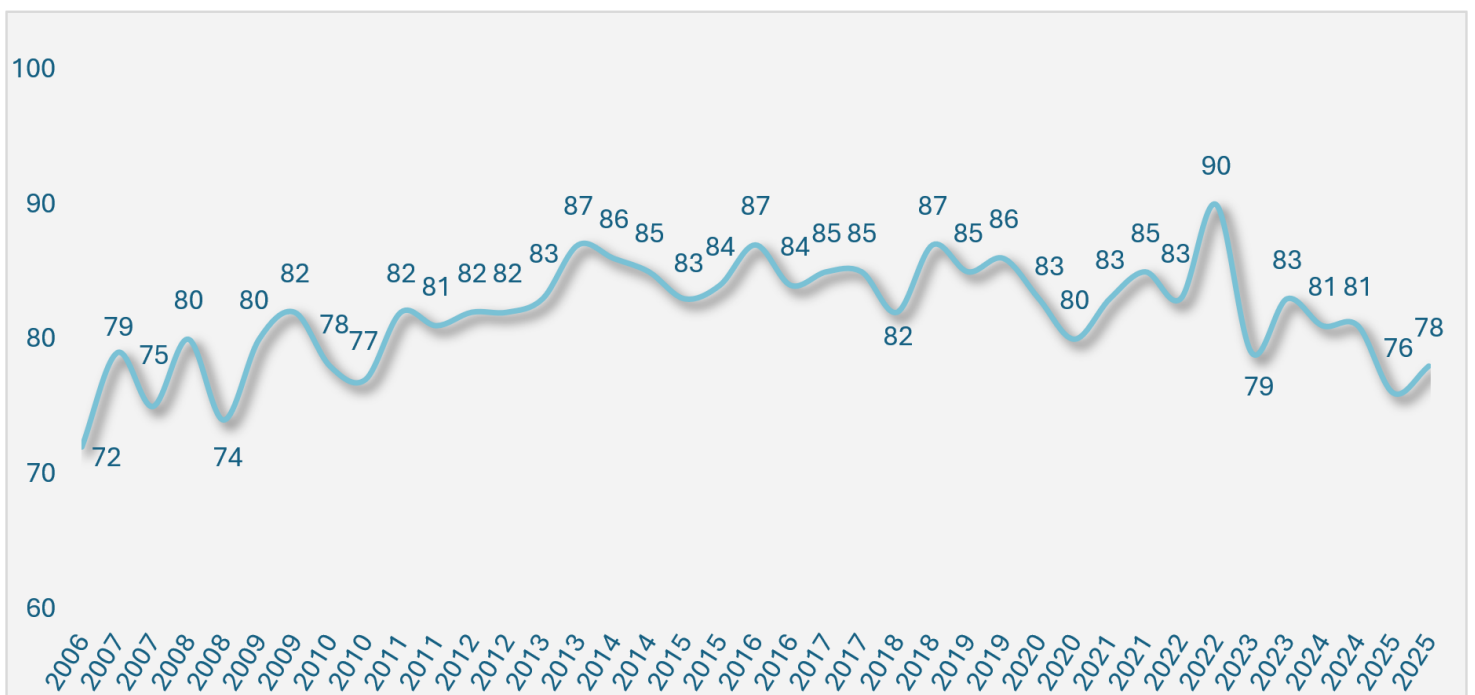


Descendió

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

SOLUCIÓN DEFINITIVA

La solución definitiva recupera dos puntos porcentuales en el segundo semestre de 2025. A pesar de esto, continúa en uno de los valores más bajo registrado en los últimos 15 años.



Total (9+10) - 64%

El 64% 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

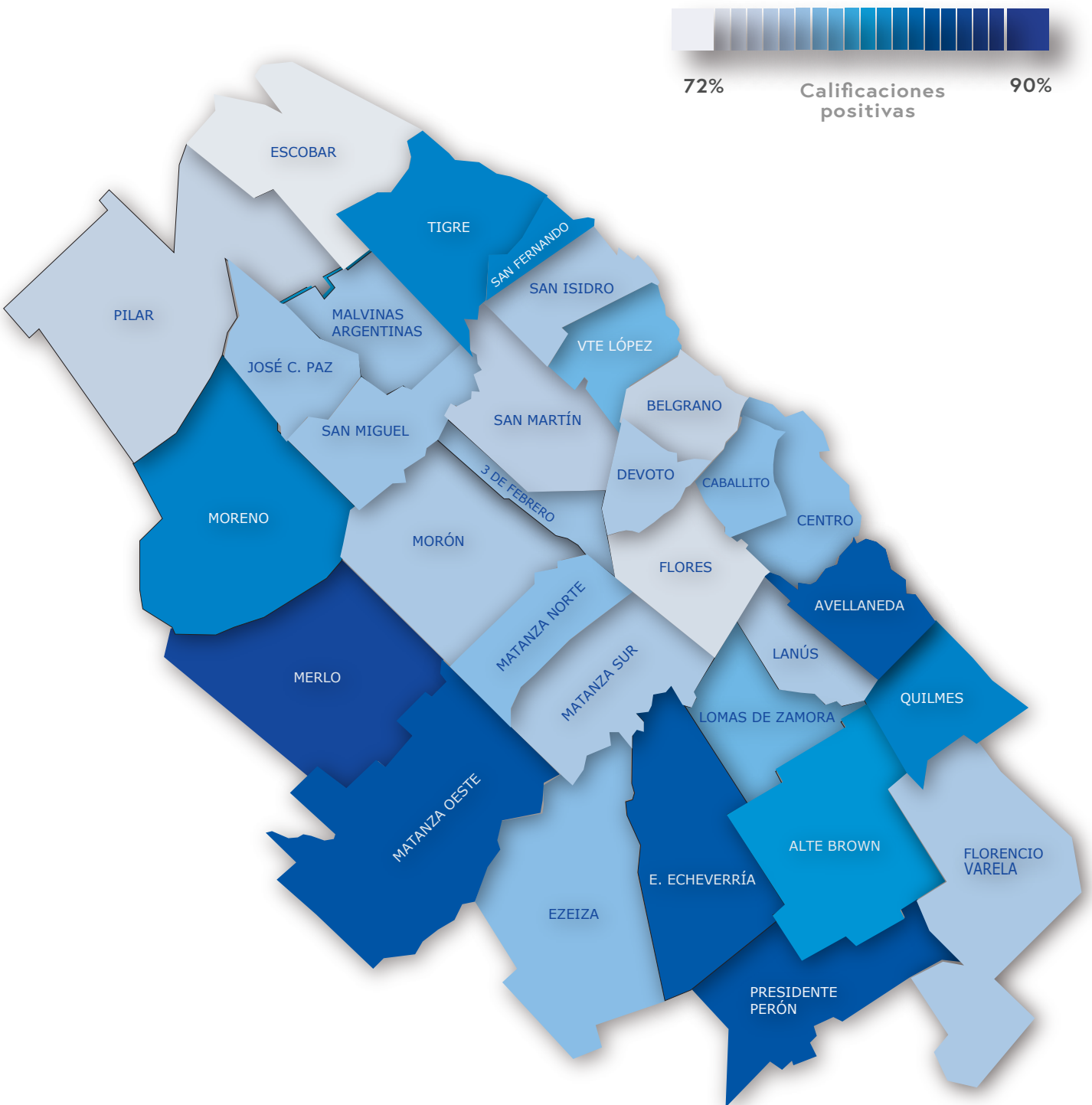
Media: 8,40

El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,40 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,7

El desvío estándar de la media es 2,7

ESTUDIO CONTACTOS

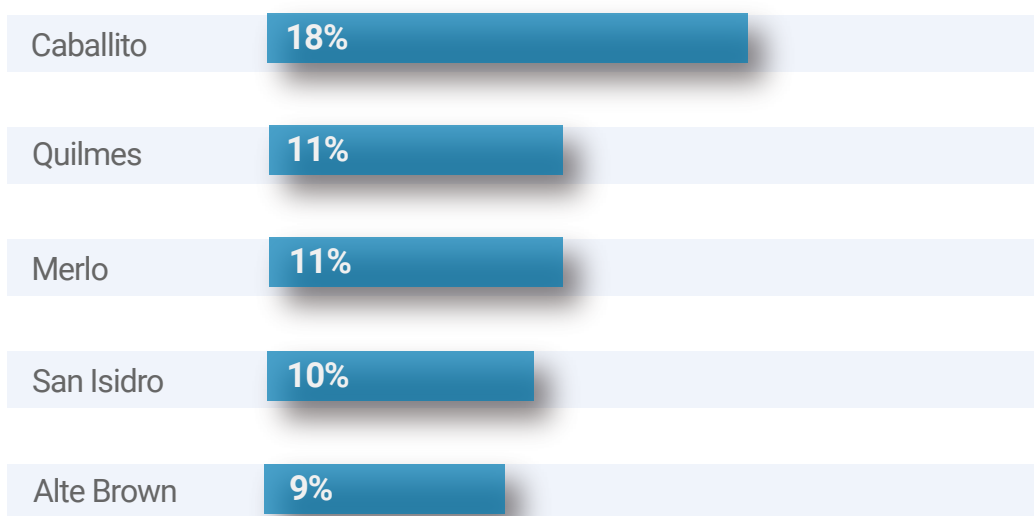


Solución definitiva por distrito

Centro	78	San Fer-Tigre	83	Matanza N	78	Avellaneda	86	Alte Brown	82
Belgrano	74	San Isidro	76	Matanza S	76	Lanús	76	E. Echeverría	86
Caballito	78	Vte López	79	3 de Febrero	77	Quilmes	83	Lomas de Zamora	79
Flores	73	San Martín	75	Morón	76	Fcio Varela	76	Ezeiza	78
Devoto	76	Escobar	72	Matanza O	87			Pres. Perón	87
		San Miguel	77	Moreno	83				
		Pilar	74	Merlo	90				

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

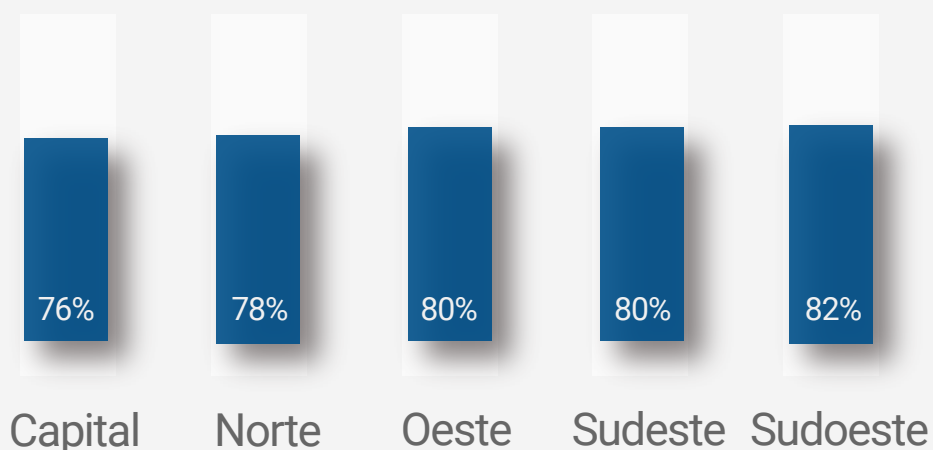
15 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



DAN UNA SOLUCIÓN DEFINITIVA

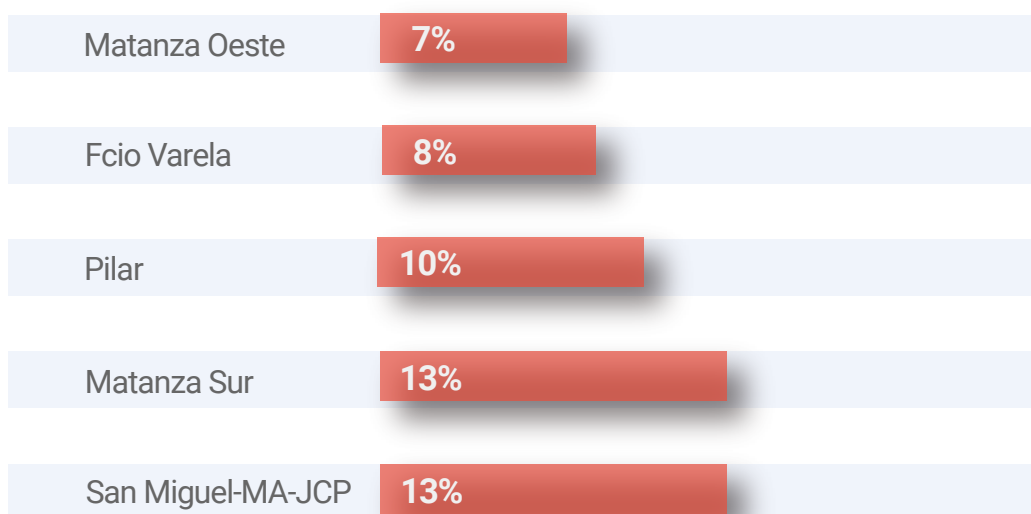
Solución definitiva en apertura de Regiones

La región Sudoeste posee la mejor performance con el 82% de calificaciones positivas. La menor calificación se encuentra en Capital con el 76%.

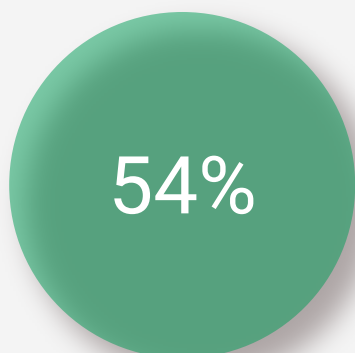


DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

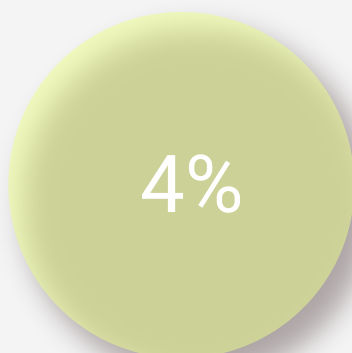


DAN UNA SOLUCIÓN DEFINITIVA



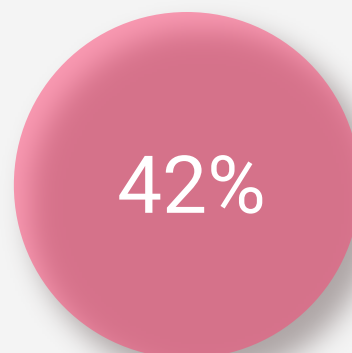
Mejóro

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



Mantuvo

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

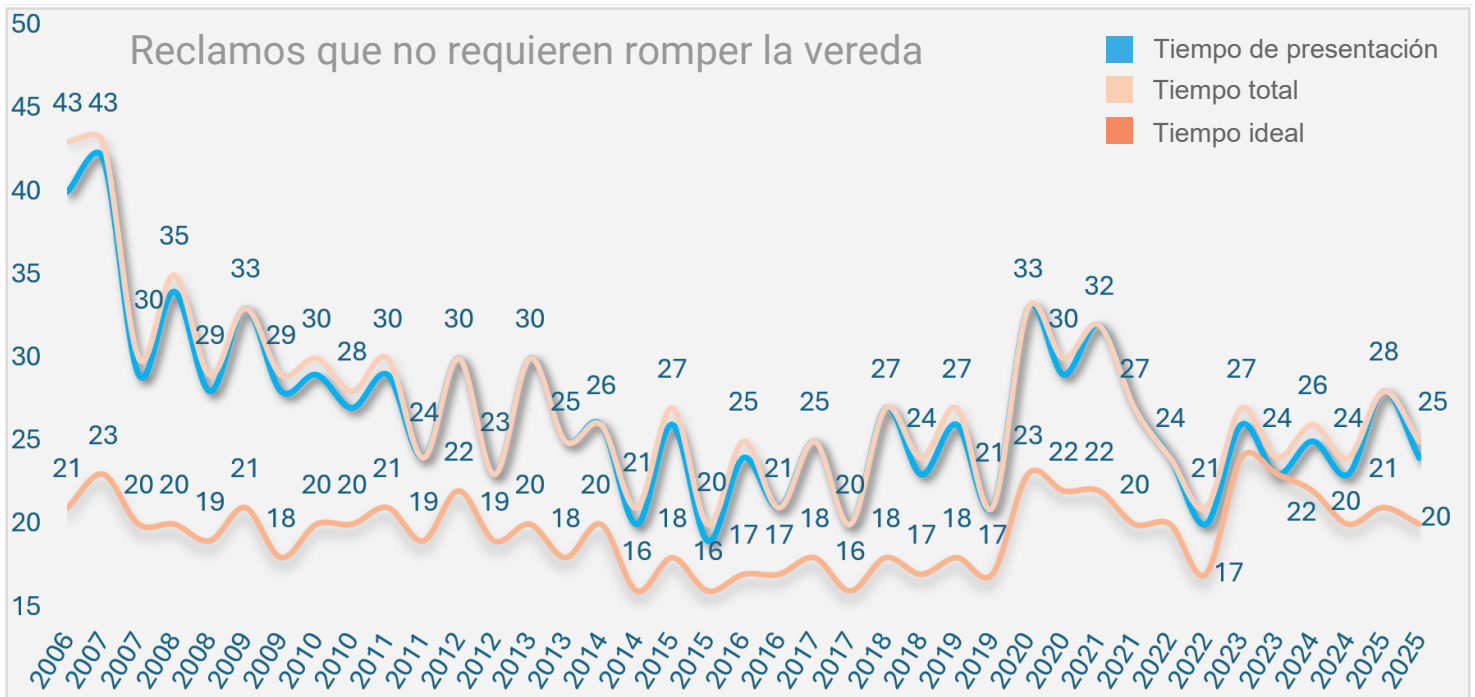


Descendió

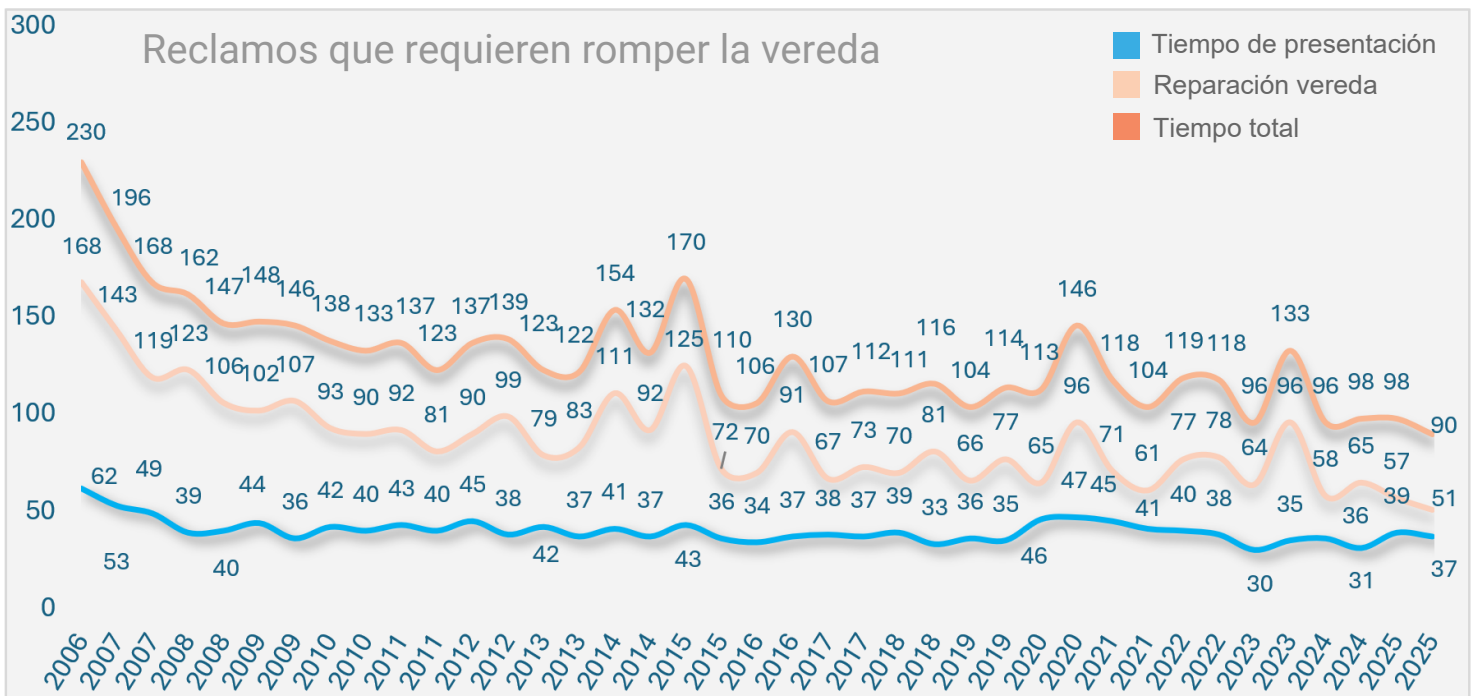
El 42% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

TIEMPO DE INTERVENCIÓN

El tiempo que lleva resolver un problema técnico que no requiere romper la vereda es un 25% superior al que los usuarios consideran el ideal.

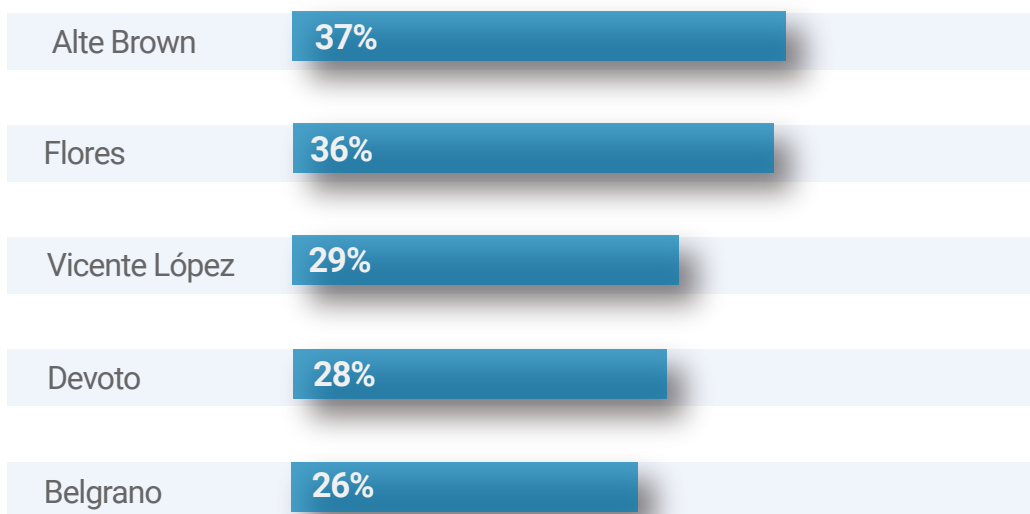


El tiempo que lleva resolver un problema técnico que sí requiere romper la vereda es más del doble del que los usuarios consideran el ideal.



MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

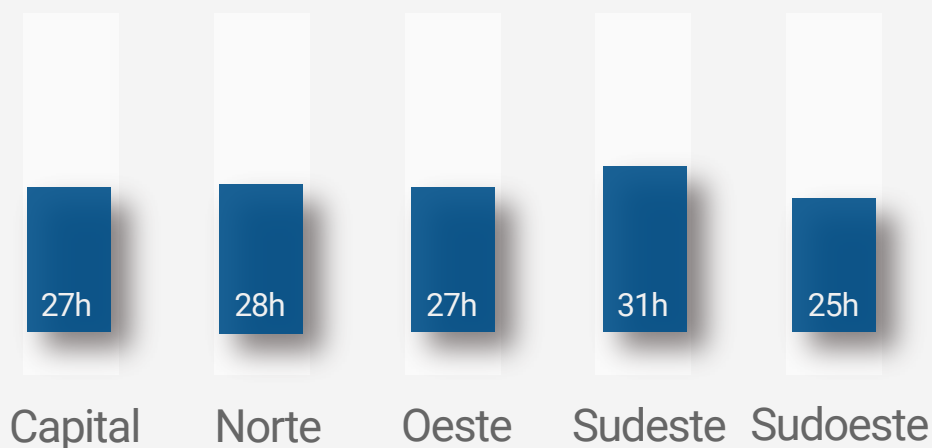
14 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



TIEMPO DE PRESENTACIÓN (REAL)

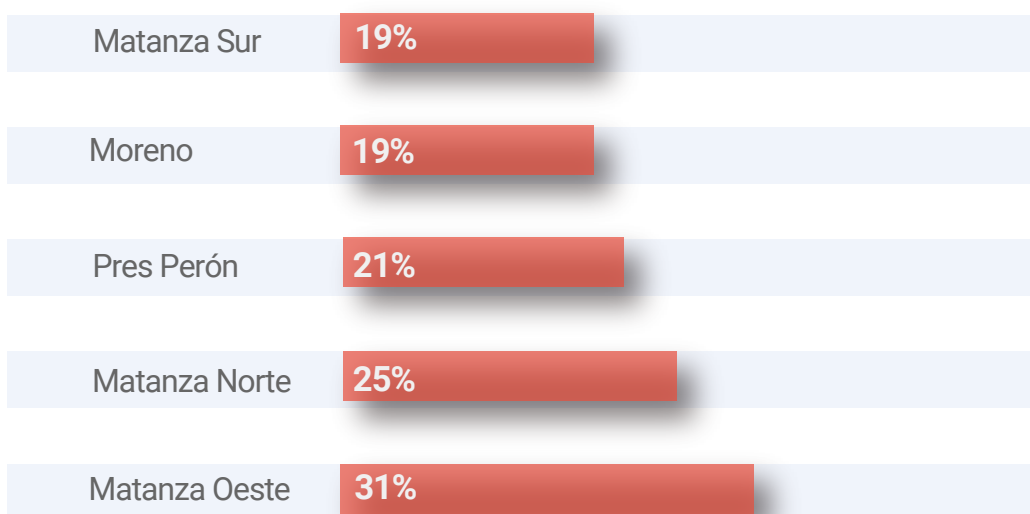
Tiempo de presentación en apertura de Regiones

El tiempo de presentación es el más importante de todos ya que tiene la capacidad de incrementar o reducirla ansiedad que produce un problema técnico en los usuarios.



DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

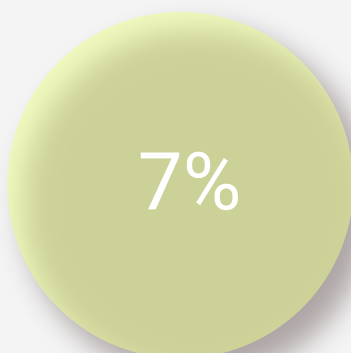


TIEMPO DE PRESENTACIÓN (REAL)



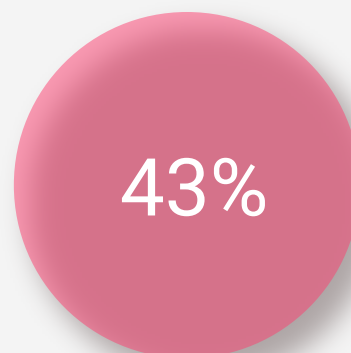
Mejóro

En el 50% 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.



Empeoro

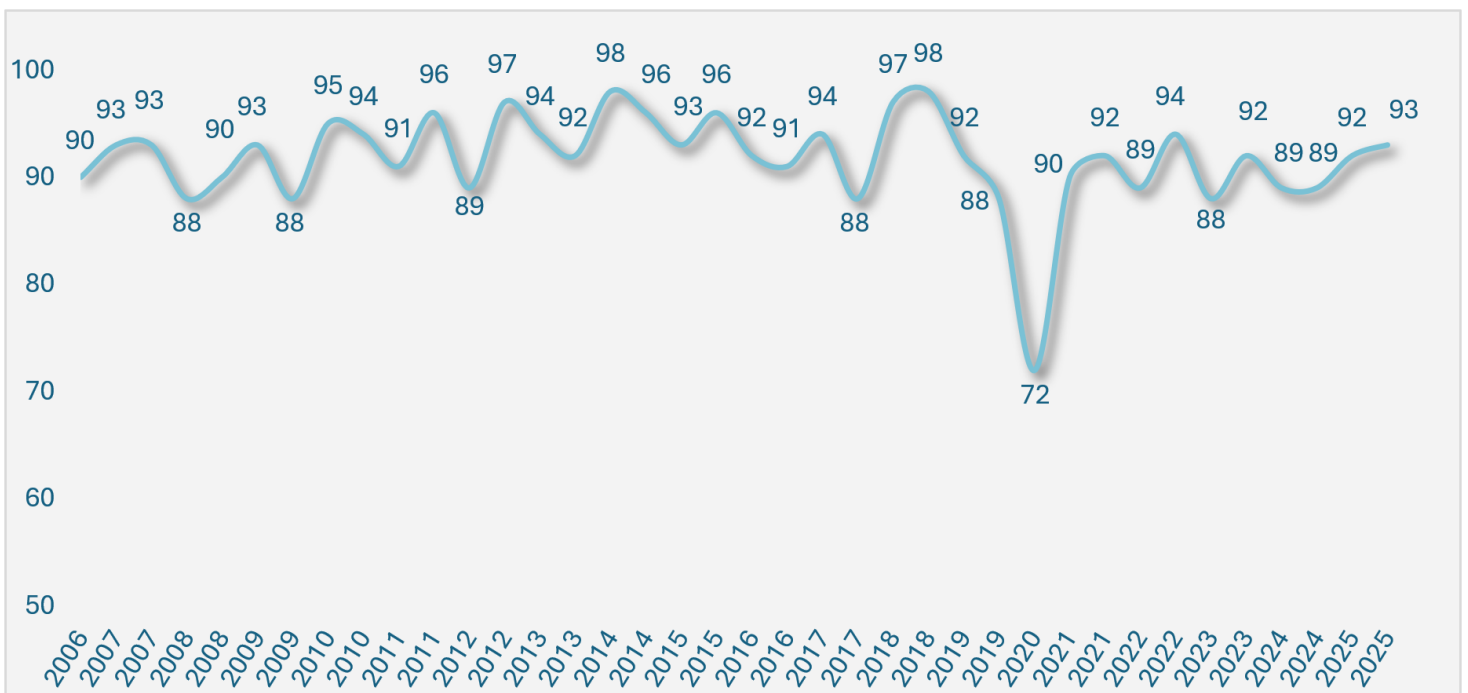
En el 43% de los distritos se ha registrado un incremento en el tiempo de presentación.

OFICINA COMERCIAL

OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
EDIFICIO CÓRDOBA

SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN

La satisfacción de los usuarios con el servicio que brinda AySA en su oficina comercial continúa con su pendiente levemente positiva. Recibe, en este semestre, un 93% de calificaciones positivas.



93%

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) - 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

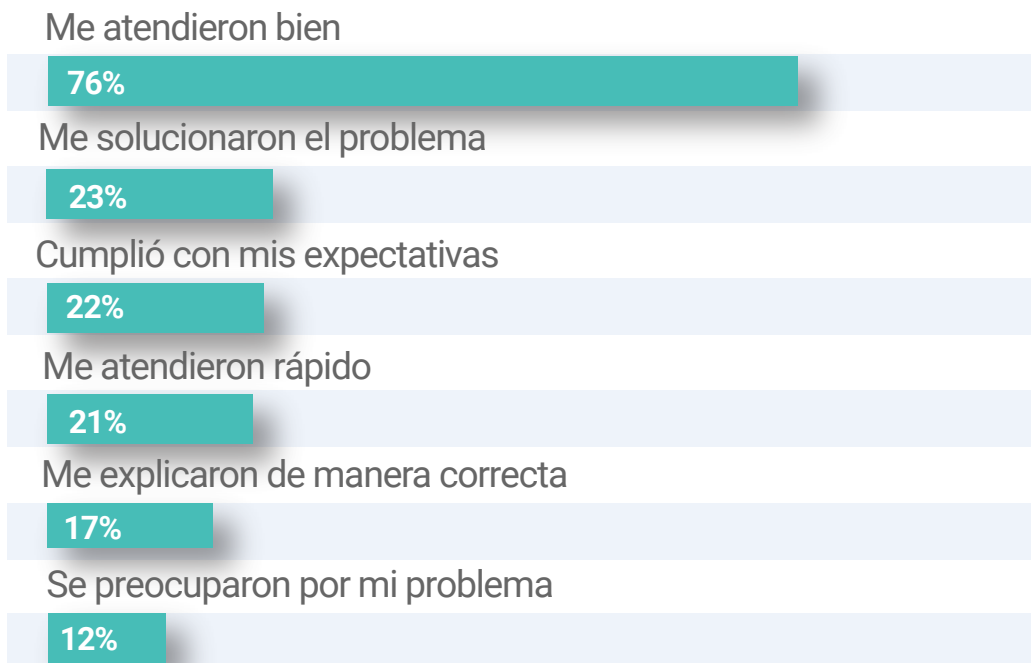
Desvío: 1,8

El desvío estándar de la media es 1,8

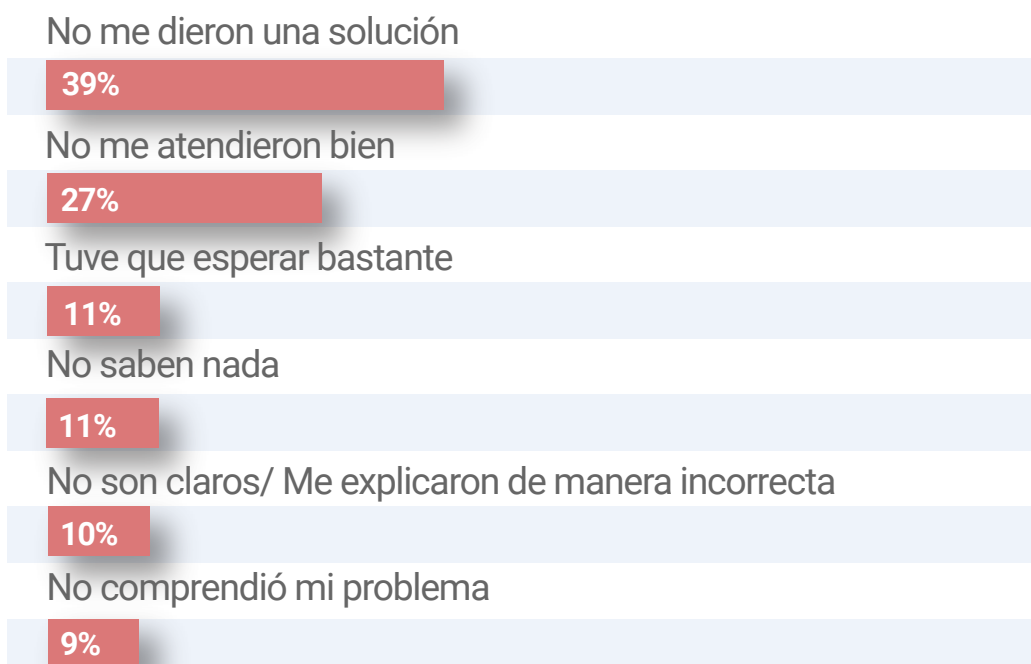
RAZONES DE LA CALIFICACIÓN

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

LOS QUE CALIFICAN LA ATENCIÓN EN LA OFICINA DE FORMA POSITIVA

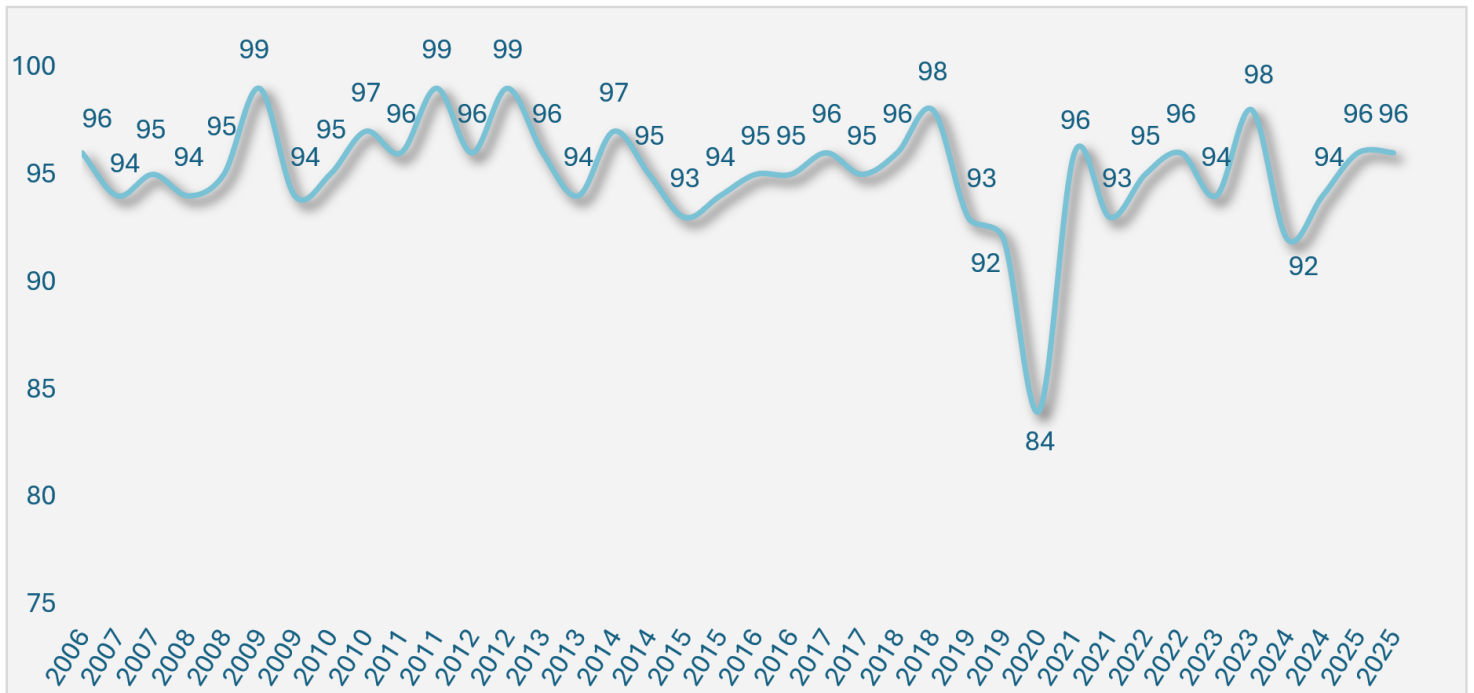


LOS QUE CALIFICAN LA ATENCIÓN EN LA OFICINA DE FORMA NEGATIVA



LA AMABILIDAD

La amabilidad de la atención en la oficina comercial se encuentra en un excelente nivel. Recibe un 96% de 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) - 11%

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

Media: 9,36

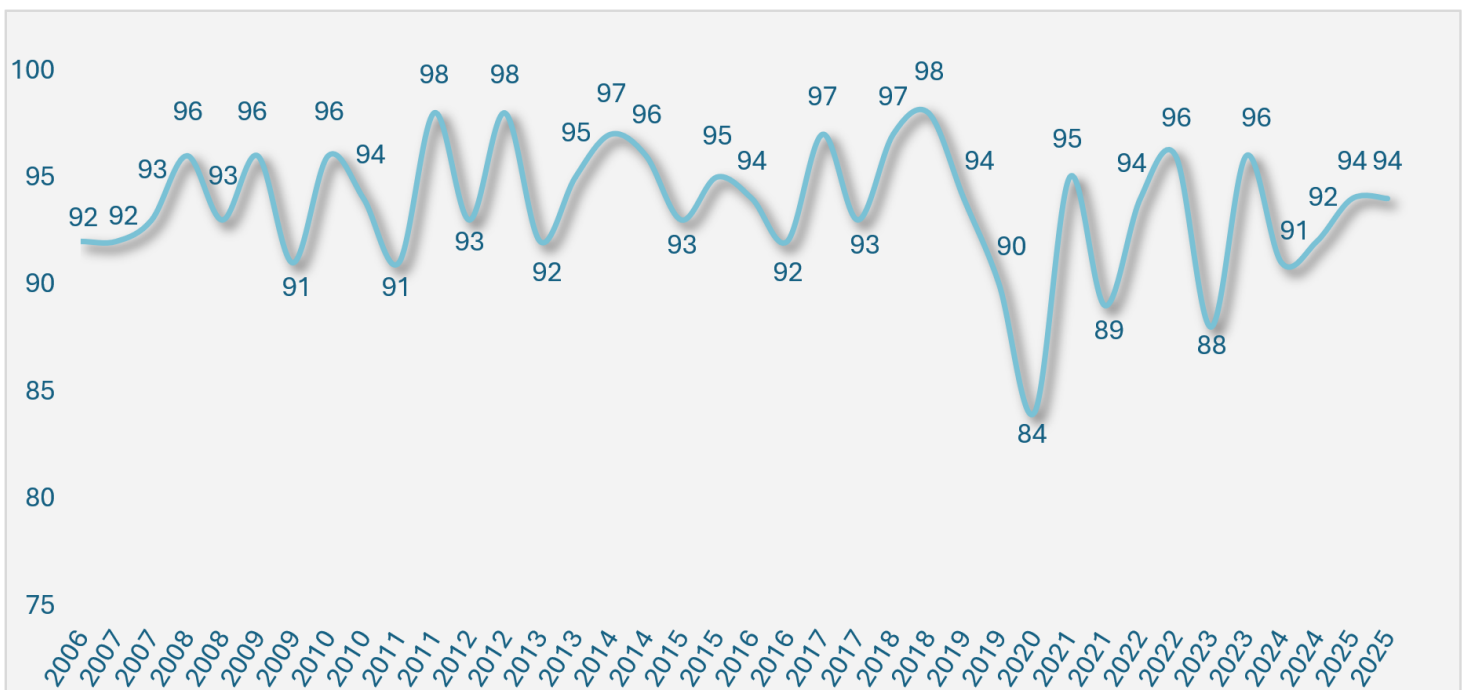
El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,36 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,5

El desvío estándar de la media es 1,5

LA PREDISPOSICIÓN

La predisposición de los empleados para atender a los usuarios mantuvo la calificación a lo largo del año. Recibe un 94% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 81%

El 81% 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: 9,18

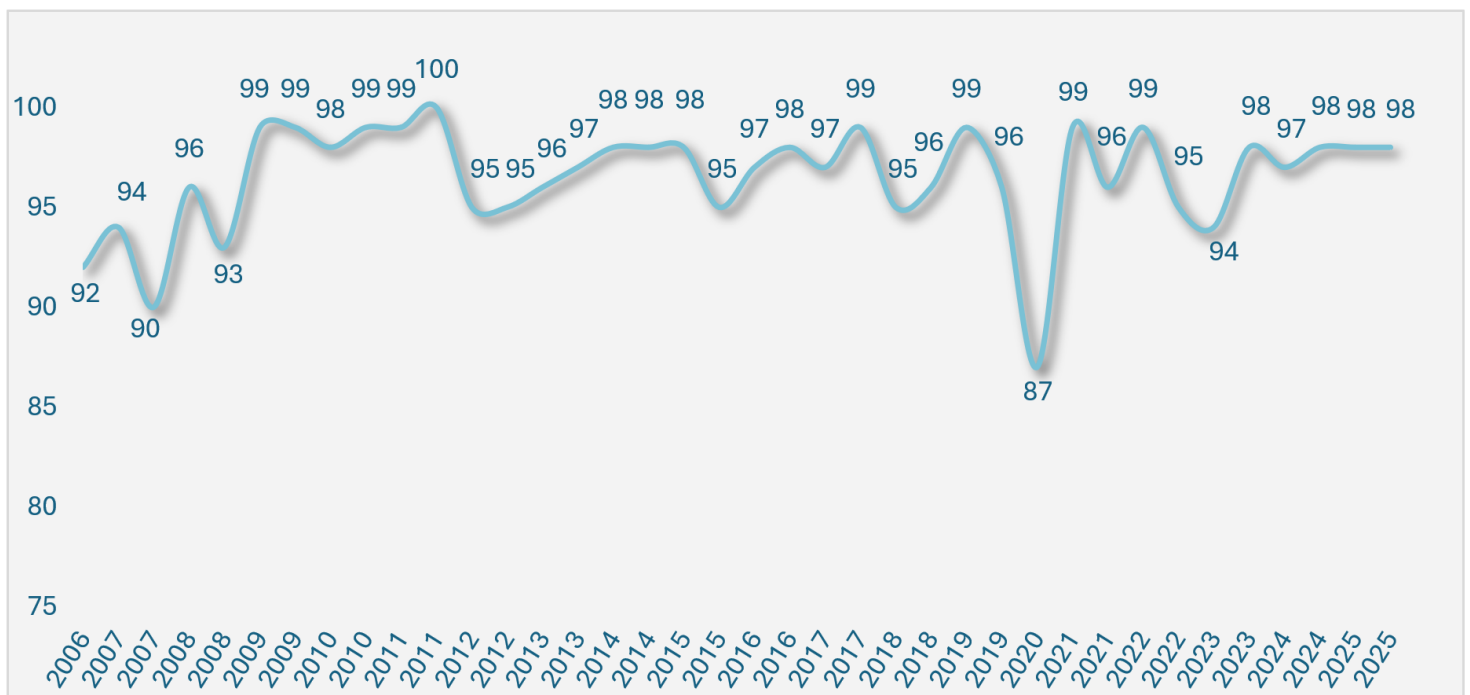
El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,18 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,8

El desvío estándar de la media es 1,8

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) - 88%

El 88% 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: 9,56

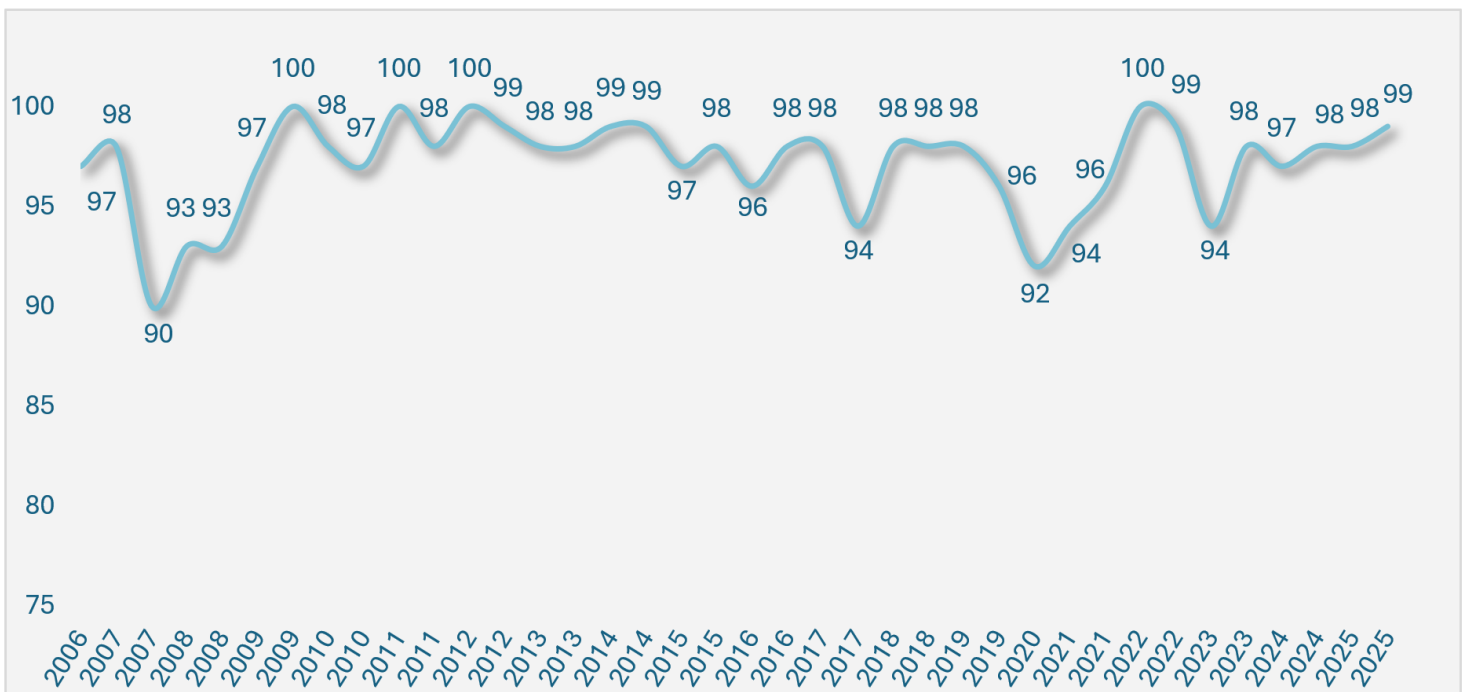
El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,56 puntos sobre un total de 10

Desvío: 0,9

El desvío estándar de la media es 0,9

LIMPIEZA Y ORDEN

La limpieza y orden es el atributo mejor evaluado dentro del servicio de atención comercial personal. Recibe un 99% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 89%

El 89% 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: 9,60

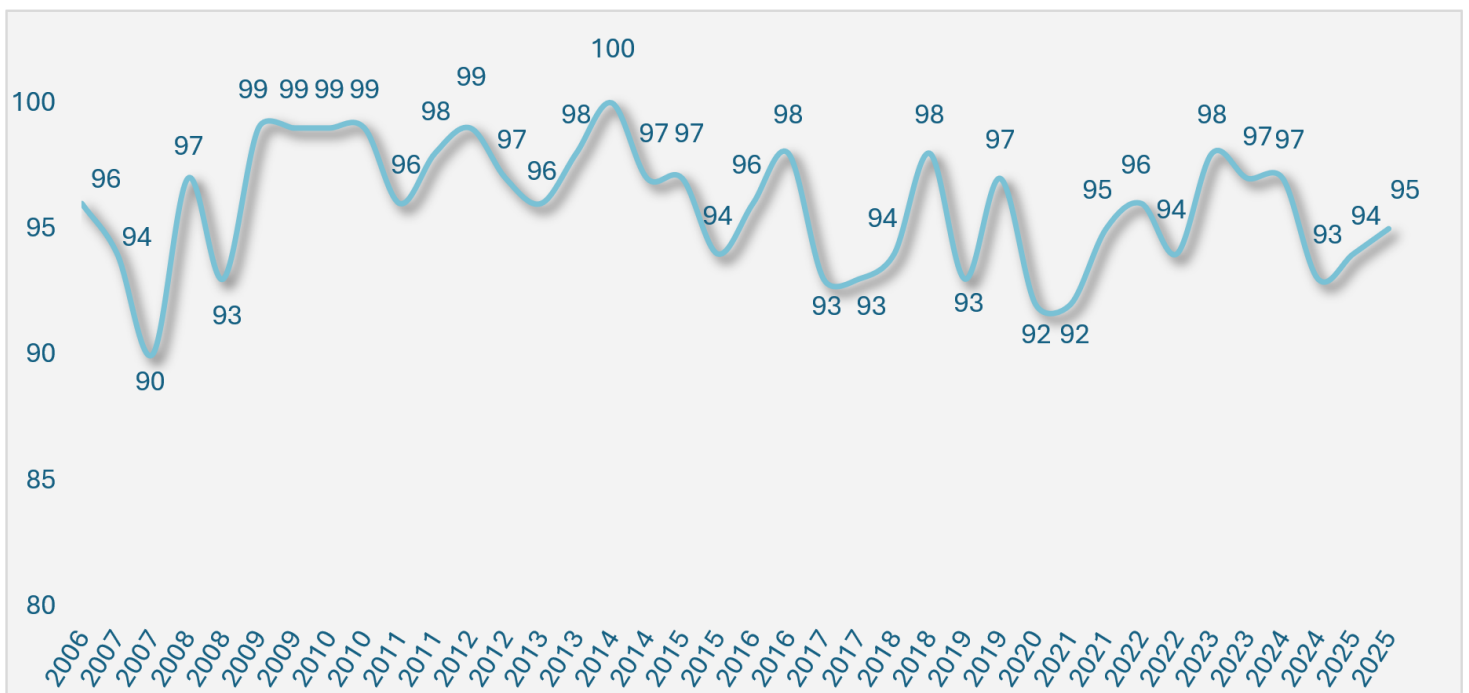
El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,60 puntos sobre un total de 10

Desvío: 0,8

El desvío estándar de la media es 0,8

LA COMODIDAD

La comodidad de la oficina se ha vuelto a incrementar en 1 punto porcentual este segundo semestre y recibe un 95% 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) - 16%

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

Media: 9,18

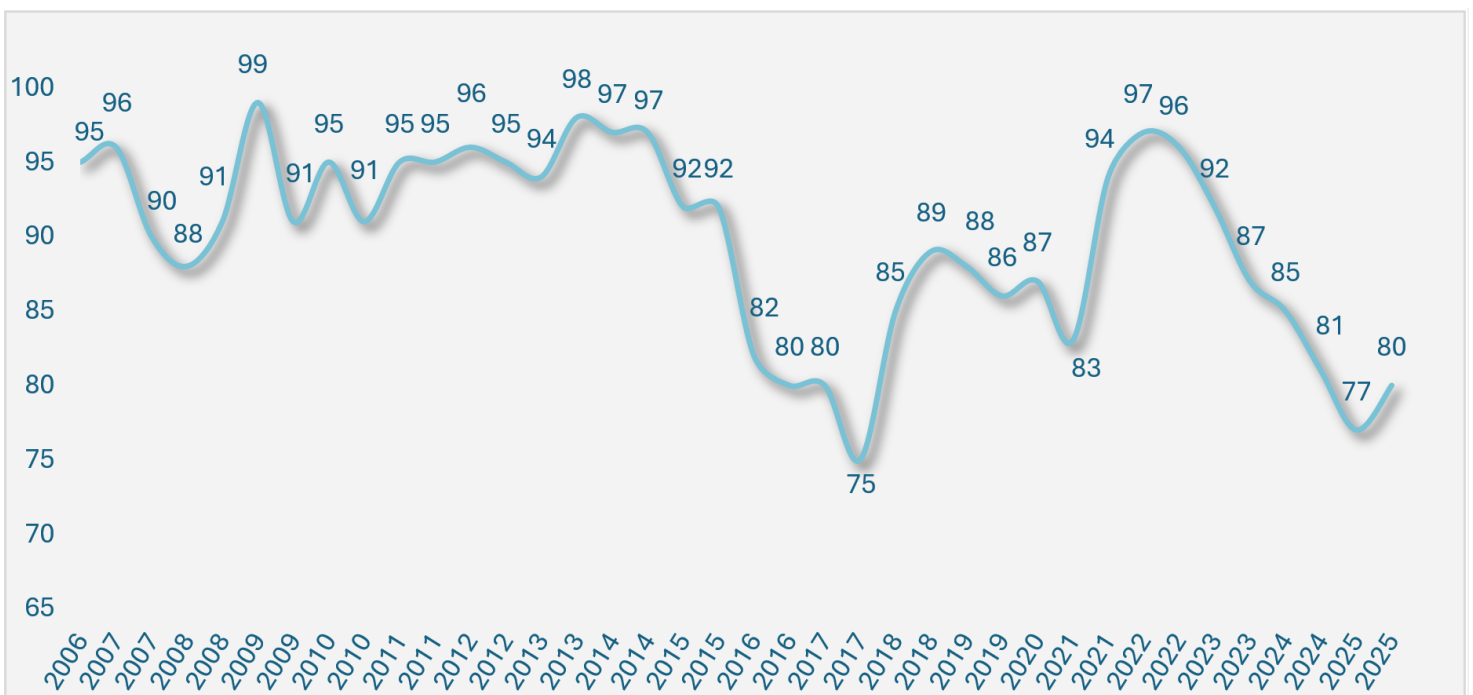
El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,18 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,5

El desvío estándar de la media es 1,5

EL TIEMPO DE ESPERA

El tiempo de espera para ser atendido en la oficina comercial logra frenar la pendiente negativa de los últimos 6 semestres y recupera 3 puntos porcentuales para el final del 2025.



80%

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) - 27%

El 27% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

Media: 8,06

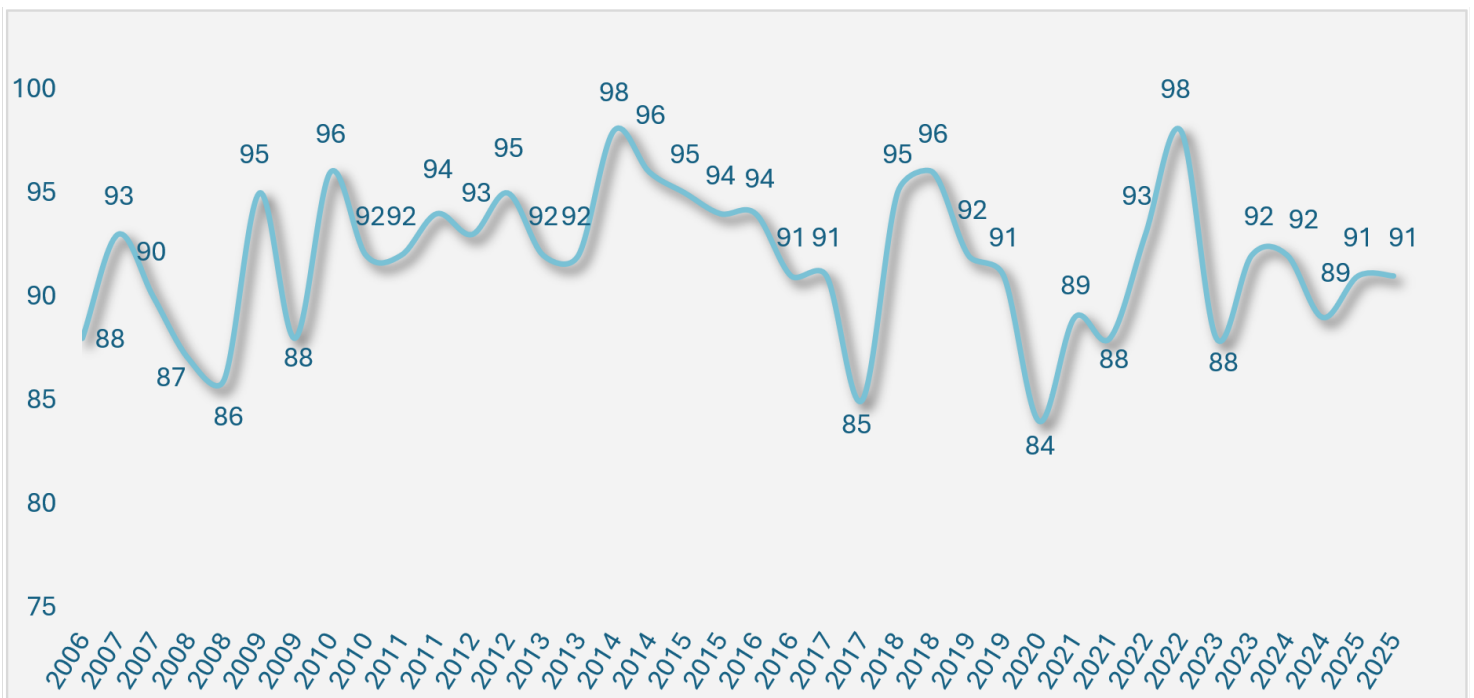
El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,06 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,4

El desvío estándar de la media es 2,4

BRINDAN INFORMACIÓN

La calidad y cantidad de información, brindada por los operadores en la oficina comercial, mantuvo la calificación a lo largo del 2025. Recibe un 91% de 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) - 14%

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

Media: 9,06

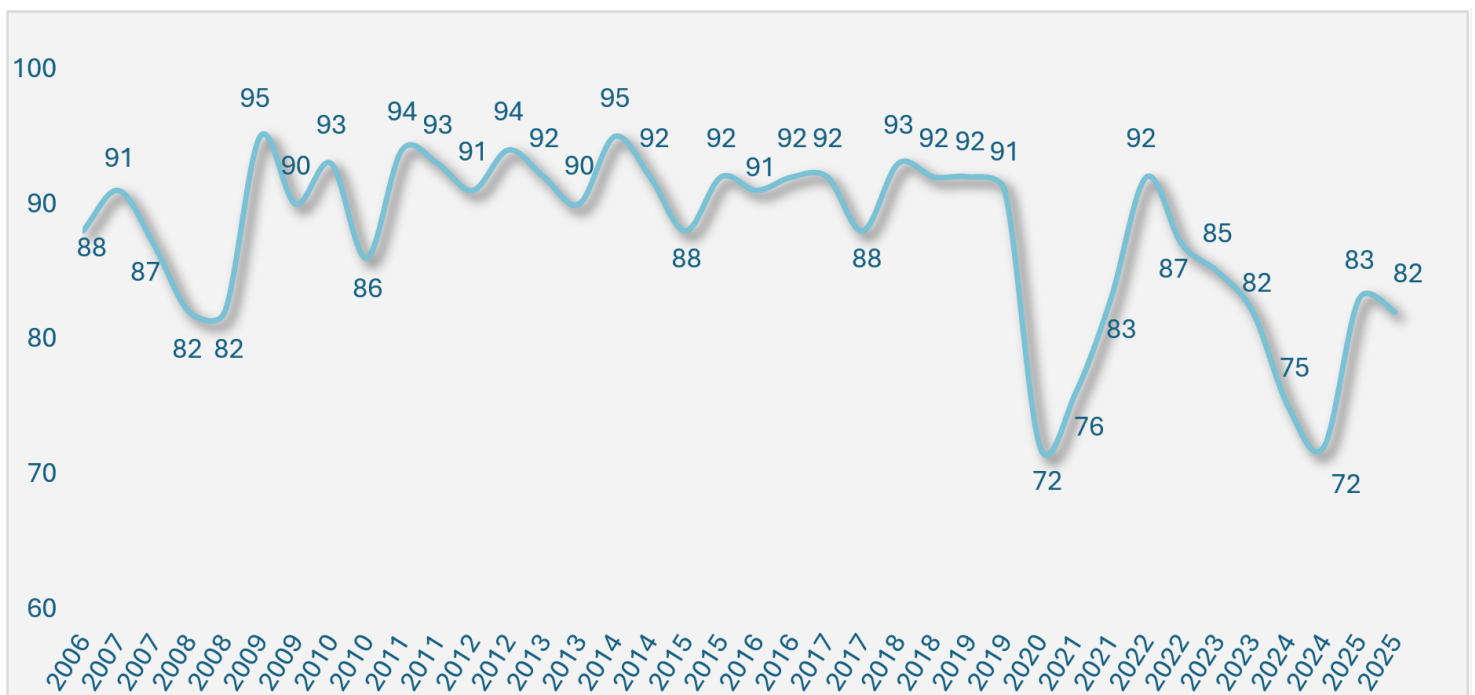
El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,06 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,9

El desvío estándar de la media es 1,9

SENCILLO DE REALIZAR

Esta variable logra mantener el nivel alcanzado durante el primer semestre, en donde se observó una recuperación de 11 puntos porcentuales respecto del final del año anterior.



82%

Calificaciones positivas

Total (9+10) - 61%

El 61% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

Total (7+8) - 21%

El 21% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

Media: 8,27

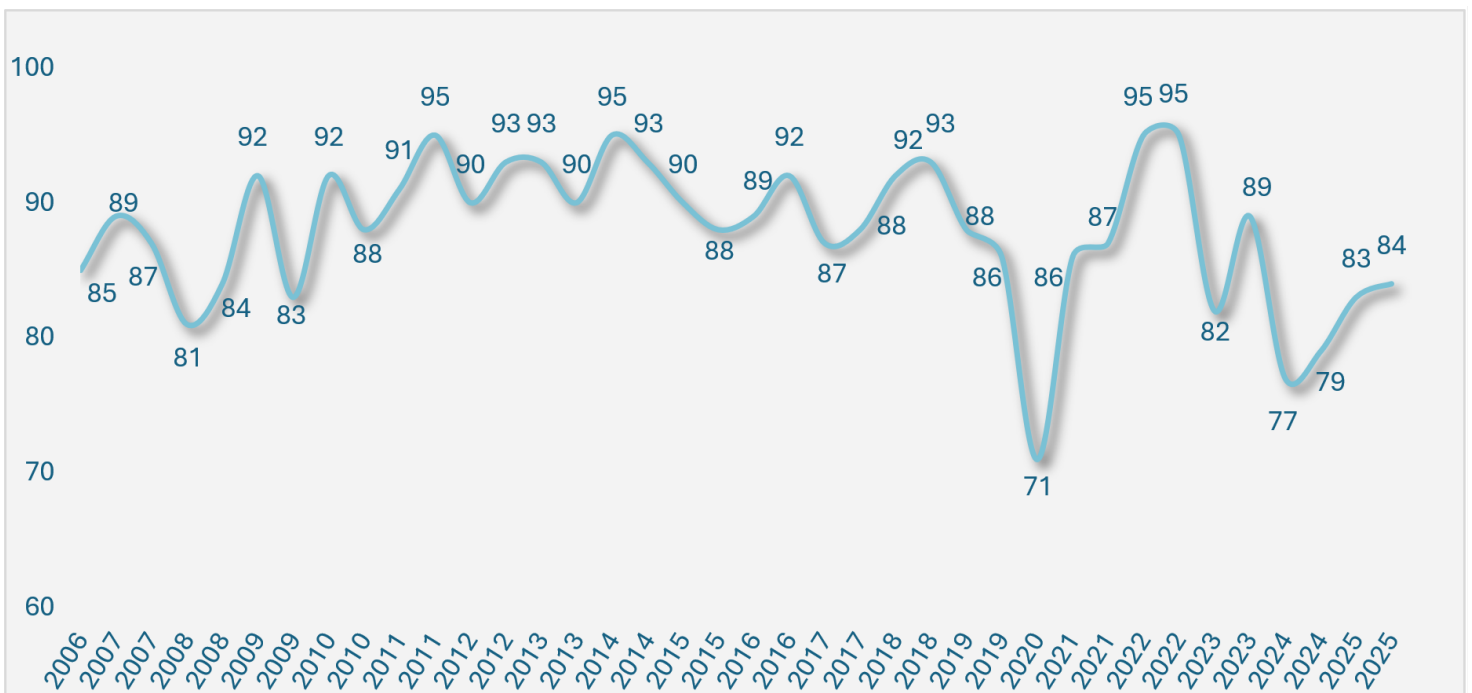
El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,27 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,5

El desvío estándar de la media es 2,5

RESUELVEN CON RAPIDEZ

Se registró un incremento de 4 puntos porcentuales en el primer semestre que, luego, se logró mantener durante el segundo semestre.
Recibe un 84% 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) - 17%

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

Media: 8,42

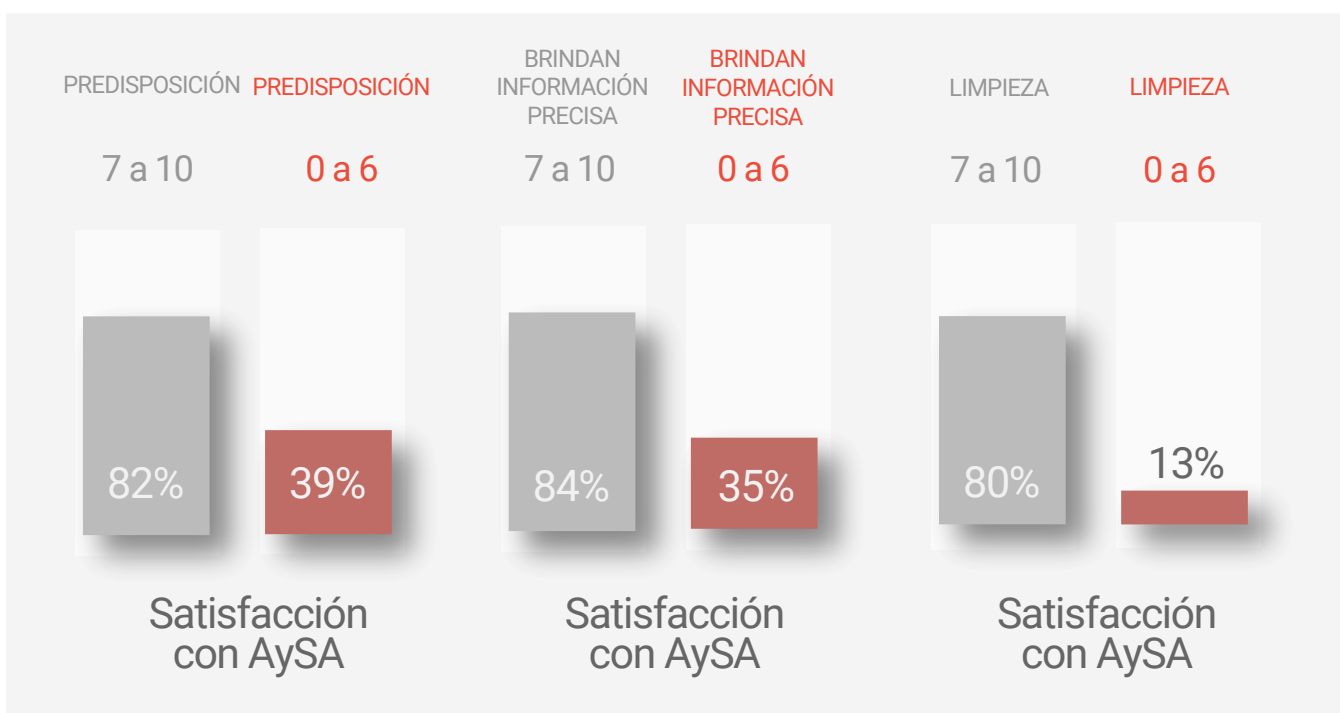
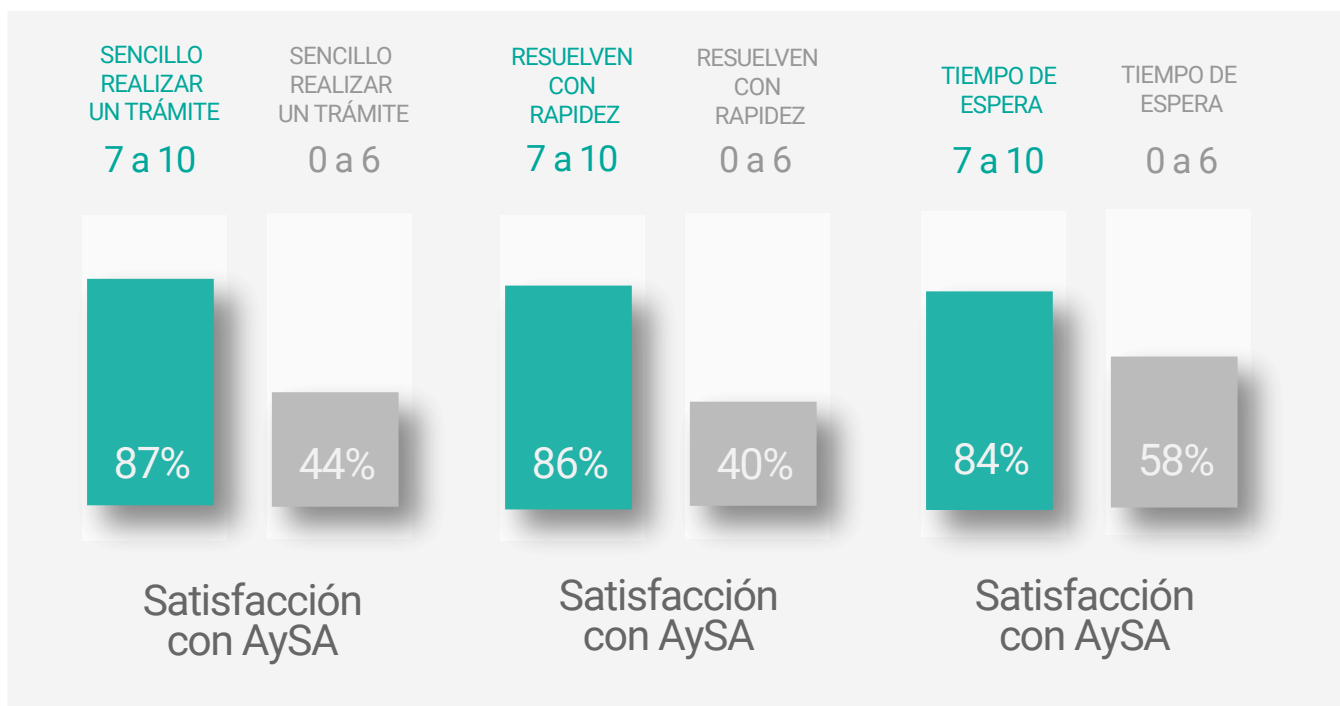
El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,42 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,6

El desvío estándar de la media es 2,6

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 (color verde) y por otro los que, cuando funcionan mal, producen el mayor descenso en la valoración de AySA (color rojo).



PREFERENCIA DE CANALES

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

La mitad de los usuarios que visitaron la oficina comercial de AySA prefieren utilizar ese medio para canalizar sus consultas y trámites.

Por otro lado, el 34% menciona el teléfono como un posible canal para realizar sus trámites y el 32% cualquiera de los canales digitales.

OFICINA COMERCIAL

50%

TELÉFONO

34%

WHATSAPP

15%

PÁGINA WEB

7%

APP

6%

EMAIL

5%

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 23% de los visitantes a la oficina comercial intentó resolver su trámite a través de la plataforma telefónica mientras que otro 23% quiso resolverlo utilizando los canales digitales.

NO, FUI DIRECTO A LA OFICINA COMERCIAL



Canal	Porcentaje
NO, FUI DIRECTO A LA OFICINA COMERCIAL	54%
TELÉFONO	23%
PÁGINA WEB	12%
WHATSAPP	5%
APP	3%
EMAIL	3%

54%

TELÉFONO

23%

PÁGINA WEB

12%

WHATSAPP

5%

APP

3%

EMAIL

3%

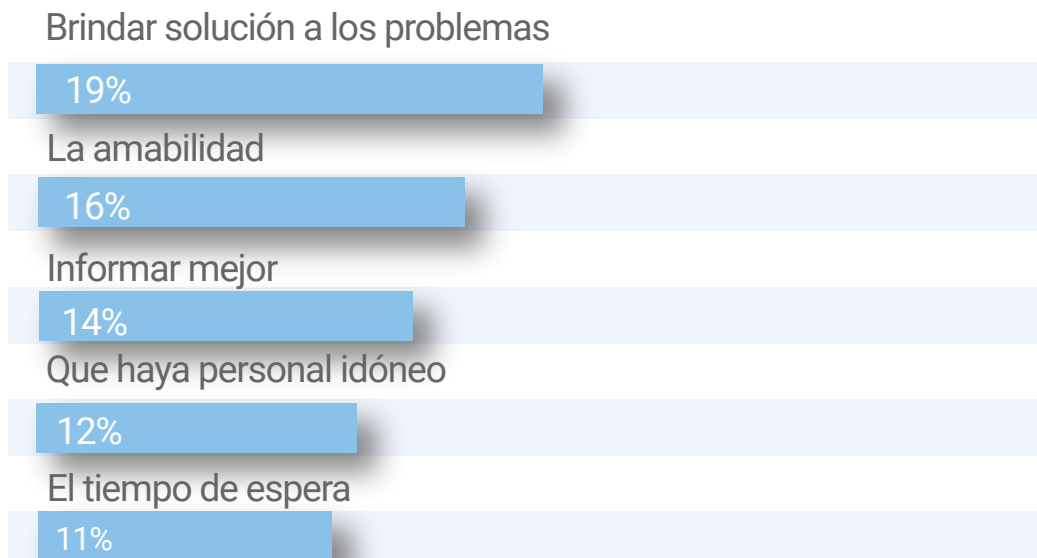
MEJORAS EN LA ATENCIÓN

Al consultar a los usuarios si la atención recibida es la adecuada o creen que puede mejorarse aún más, encontramos que, para el 85% de los visitantes, la atención recibida cumple con sus expectativas.

La atención es la adecuada

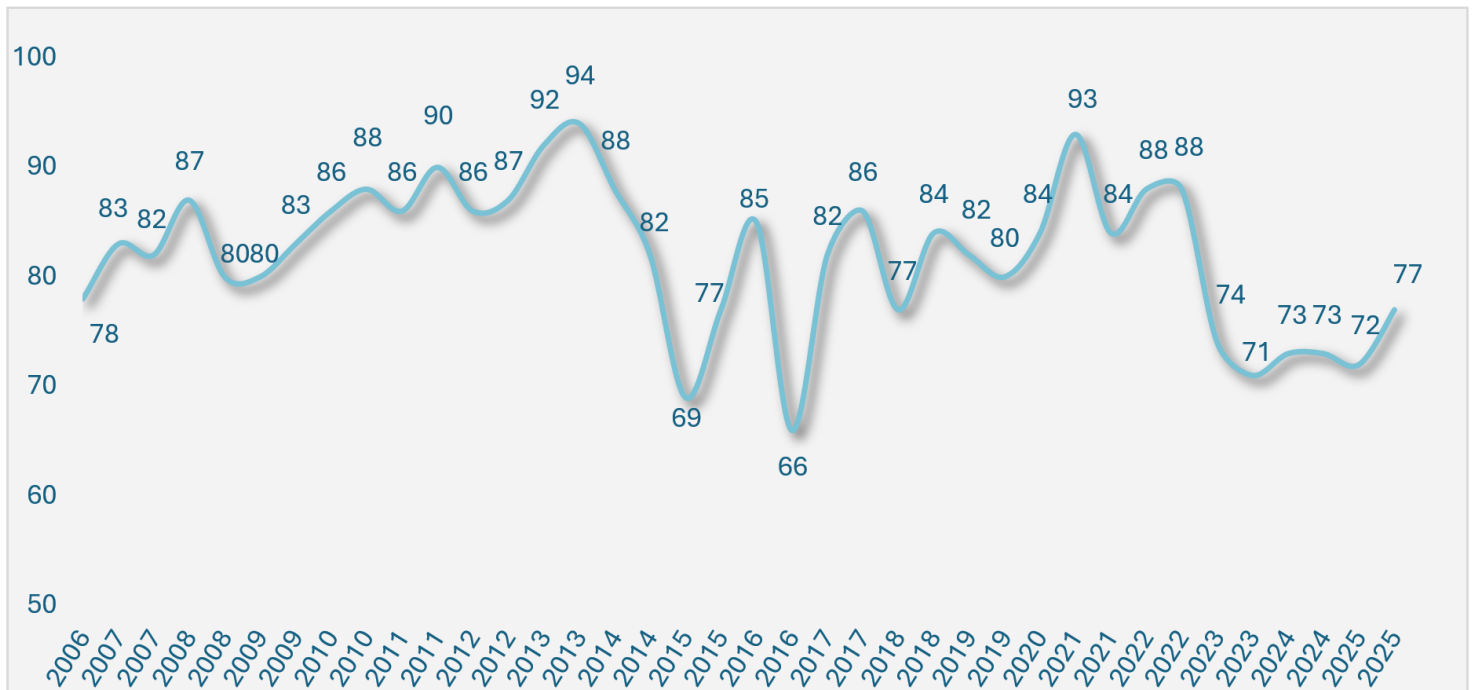


¿Qué cosas pueden mejorarse en la atención de la oficina comercial?



SOLUCIÓN EN PRIMERA VISITA

La solución en la primera visita registra un incremento de 5 puntos porcentuales en este segundo semestre, superando los valores registrados a partir del cierre de las oficinas comerciales.

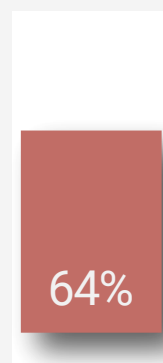


Satisfacción con AySA en la falta de solución en la primera visita

Cuando el usuario no puede resolver su consulta en la primera visita, la satisfacción con el servicio que brinda AySA desciende al 64%. Cuando sí puede resolverla en el momento la misma asciende al 84%.



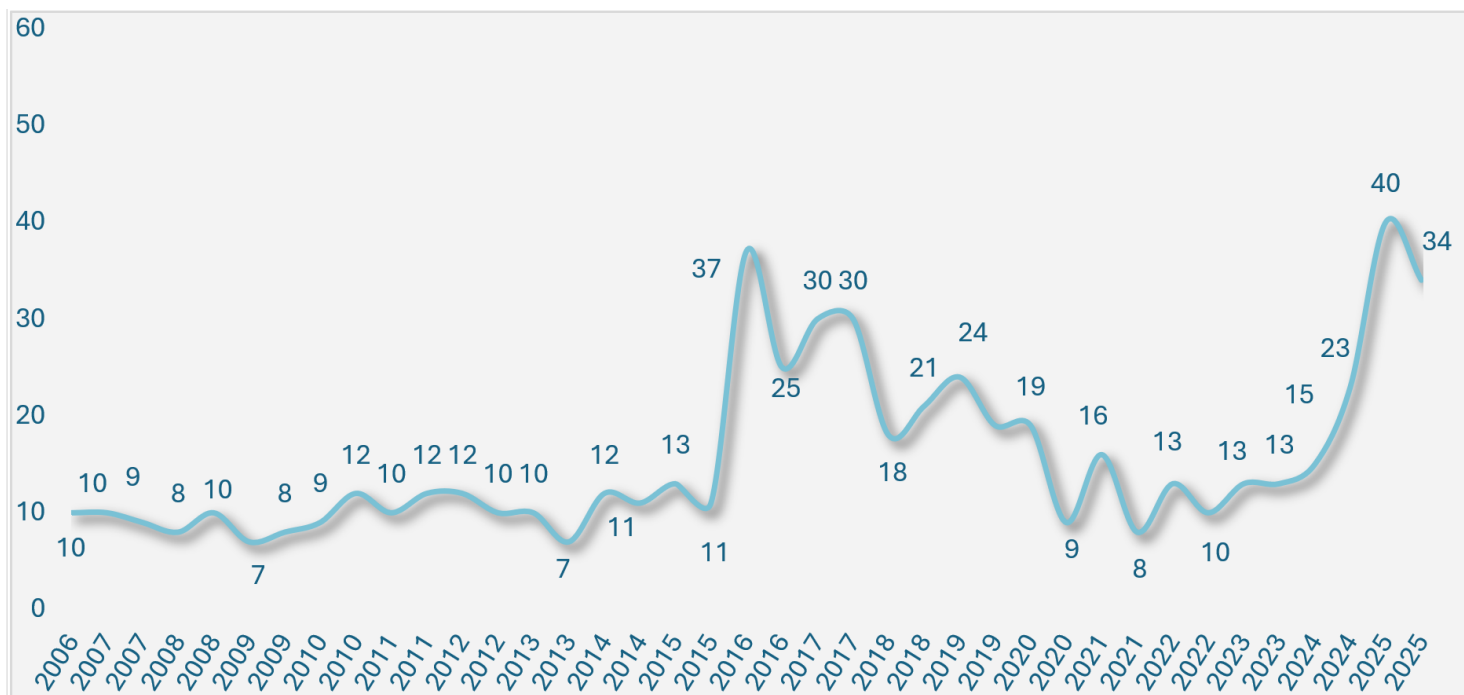
Con solución
en la
1ra visita



Sin solución
en la
1ra visita

TIEMPO DE ESPERA REAL

El tiempo de espera real, es decir, el que el usuario afirma haber esperado para ser atendido ha registrado un descenso en este semestre, ubicándose 6 minutos por debajo del valor observado en el semestre pasado.

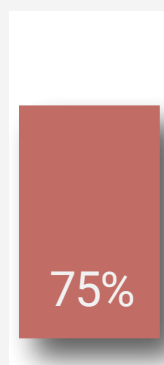


Satisfacción con AySA en función del tiempo de espera

Cuando el tiempo de espera es igual o menor al que los usuarios consideran ideal la satisfacción con AySA asciende al 82%. Cuando el tiempo es mayor al ideal la satisfacción desciende al 75%.

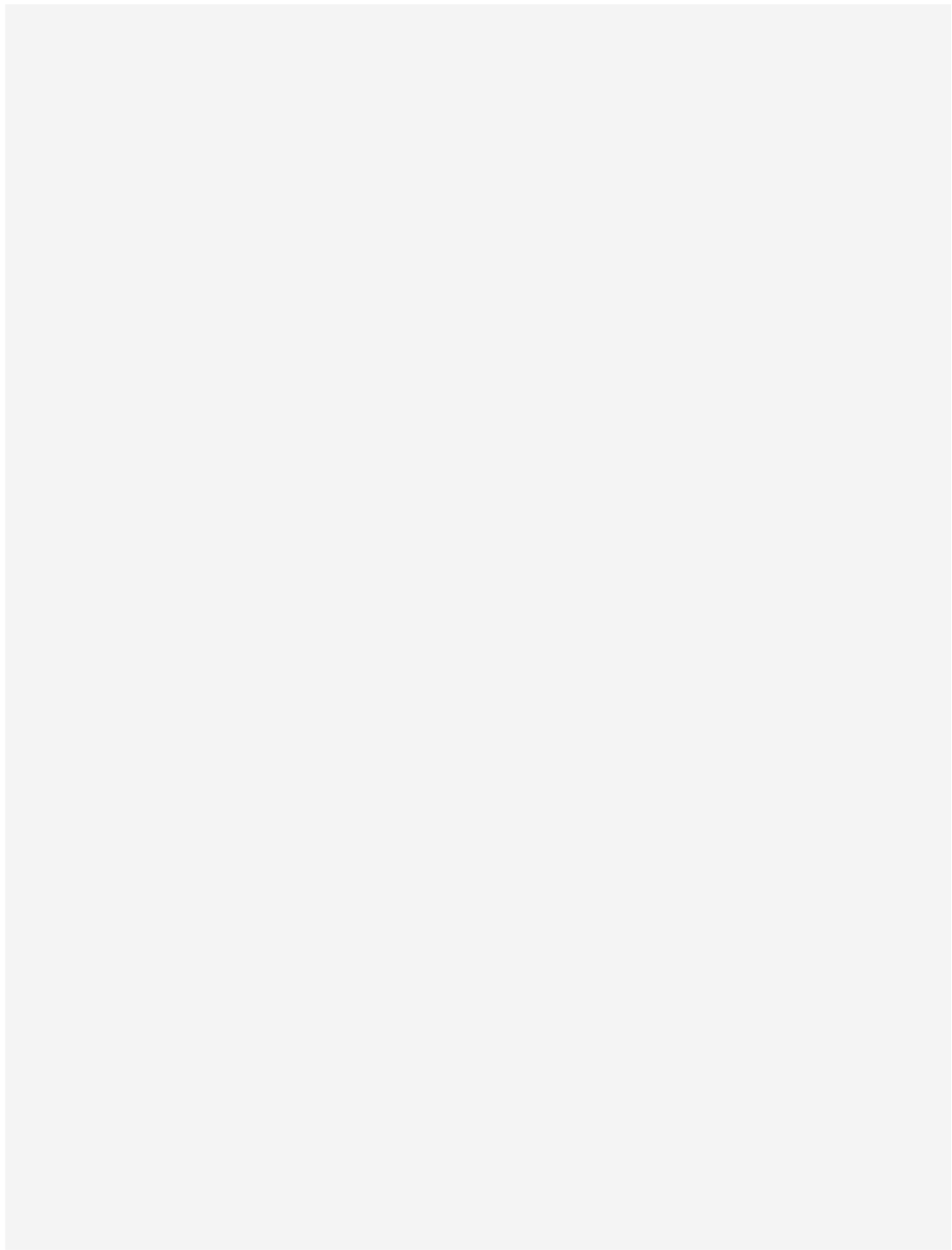


Cuando la espera es igual o menor al ideal



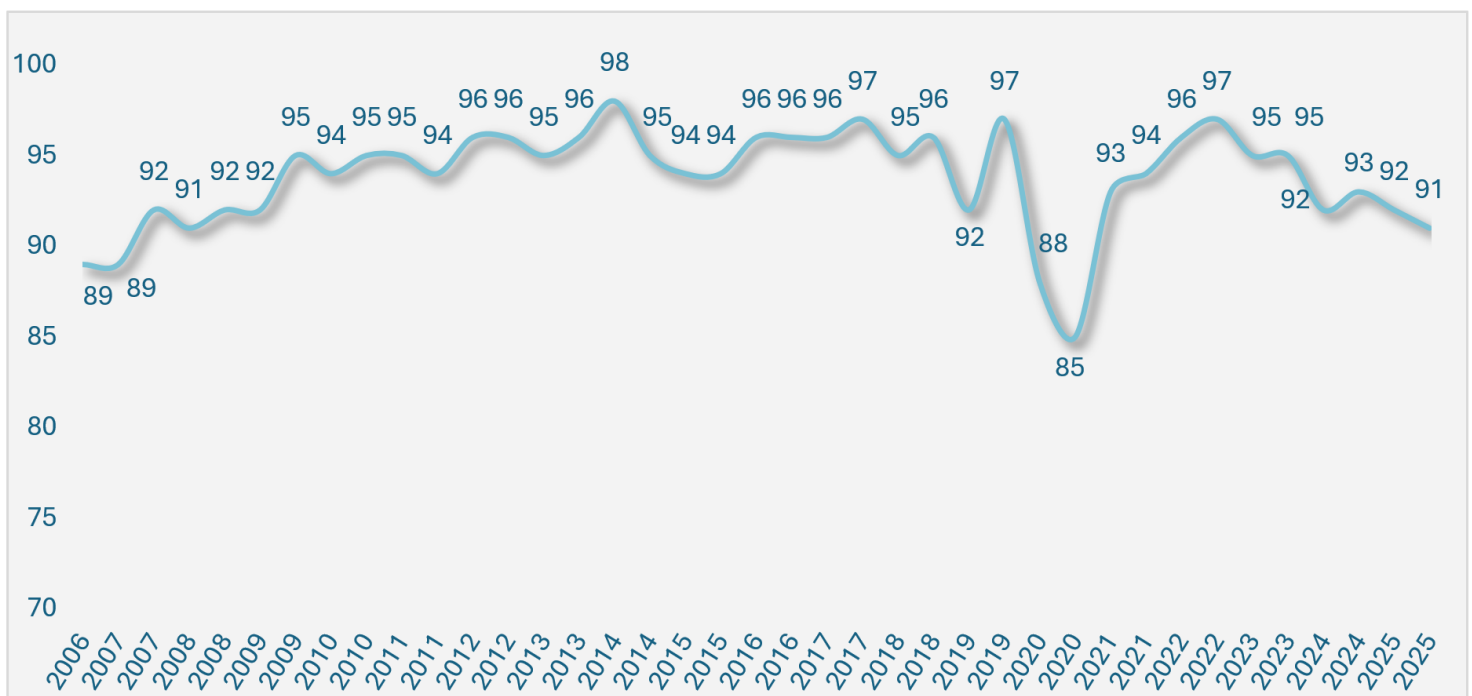
Cuando la espera es mayor al ideal

ATENCIÓN TELEFÓNICA



SATISFACCIÓN AT. TÉCNICA

La satisfacción de los usuarios con el servicio de atención telefónica técnica vuelve a retroceder 1 punto porcentual y recibe un 91% de calificaciones positivas.



91%

Calificaciones positivas

Total (9+10) - 75%

El 75% 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: 8,96

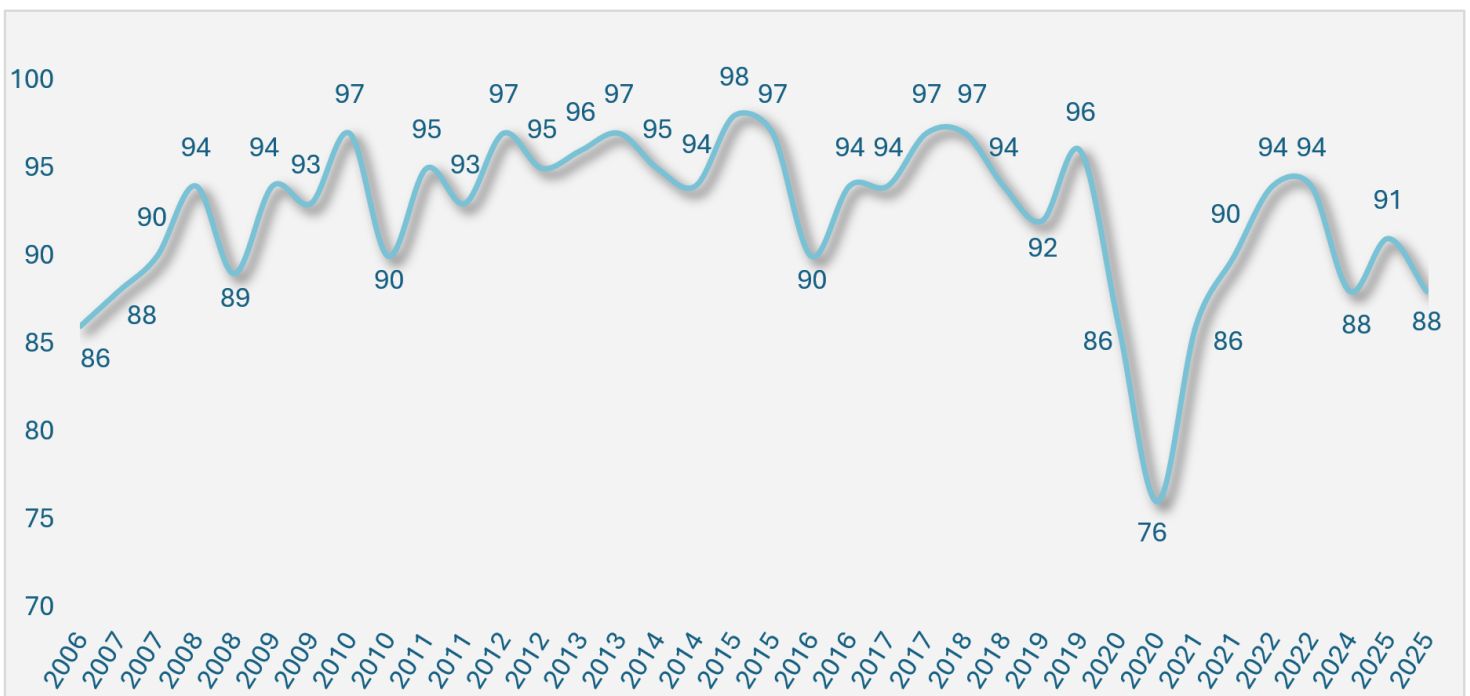
El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,96 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,9

El desvío estándar de la media es 1,9

SATISFACCIÓN AT. COMERCIAL

La satisfacción de los usuarios con el servicio de atención telefónica comercial registra un descenso de 3 puntos porcentuales y se ubica al mismo nivel del año anterior.



Total (9+10) - 53%

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

Total (7+8) - 35%

El 35% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

Media: 8,27

El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,27 puntos sobre un total de 10

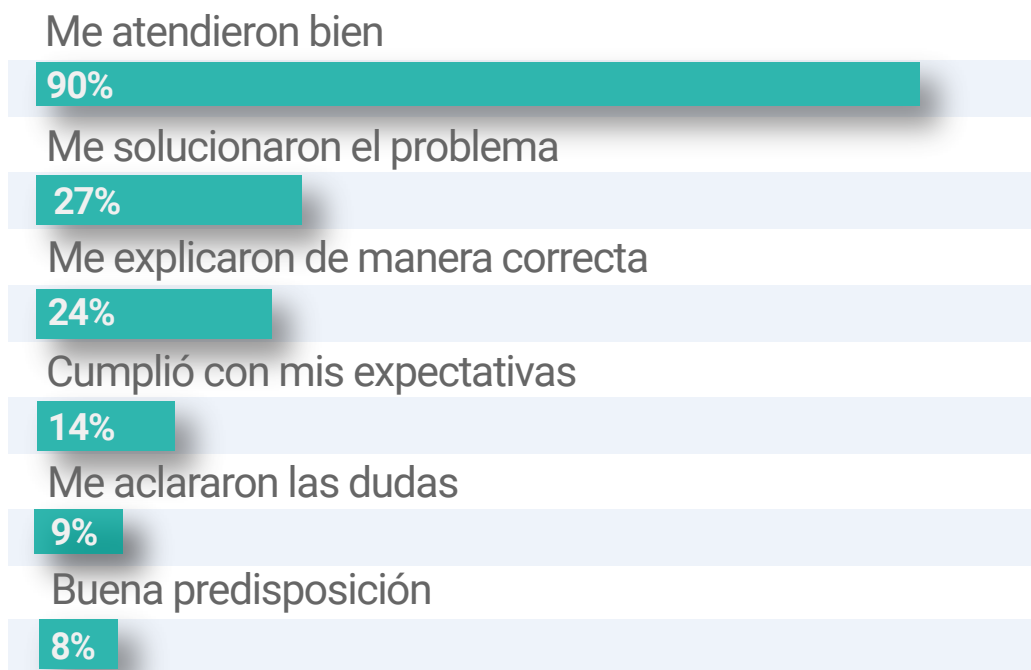
Desvío: 1,8

El desvío estándar de la media es 1,8

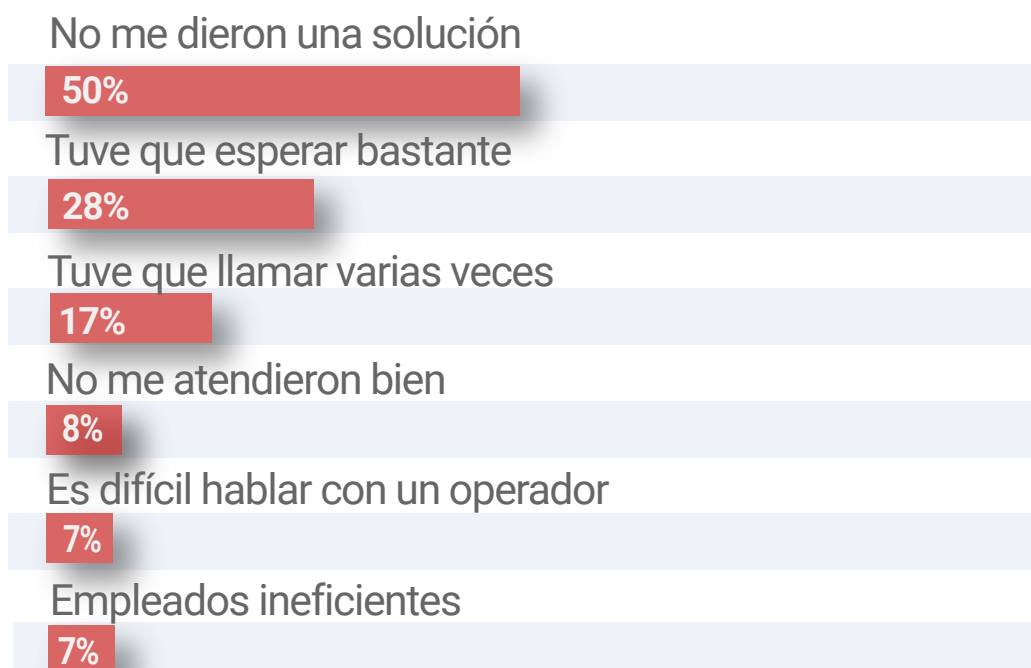
RAZONES DE LA CALIFICACIÓN

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

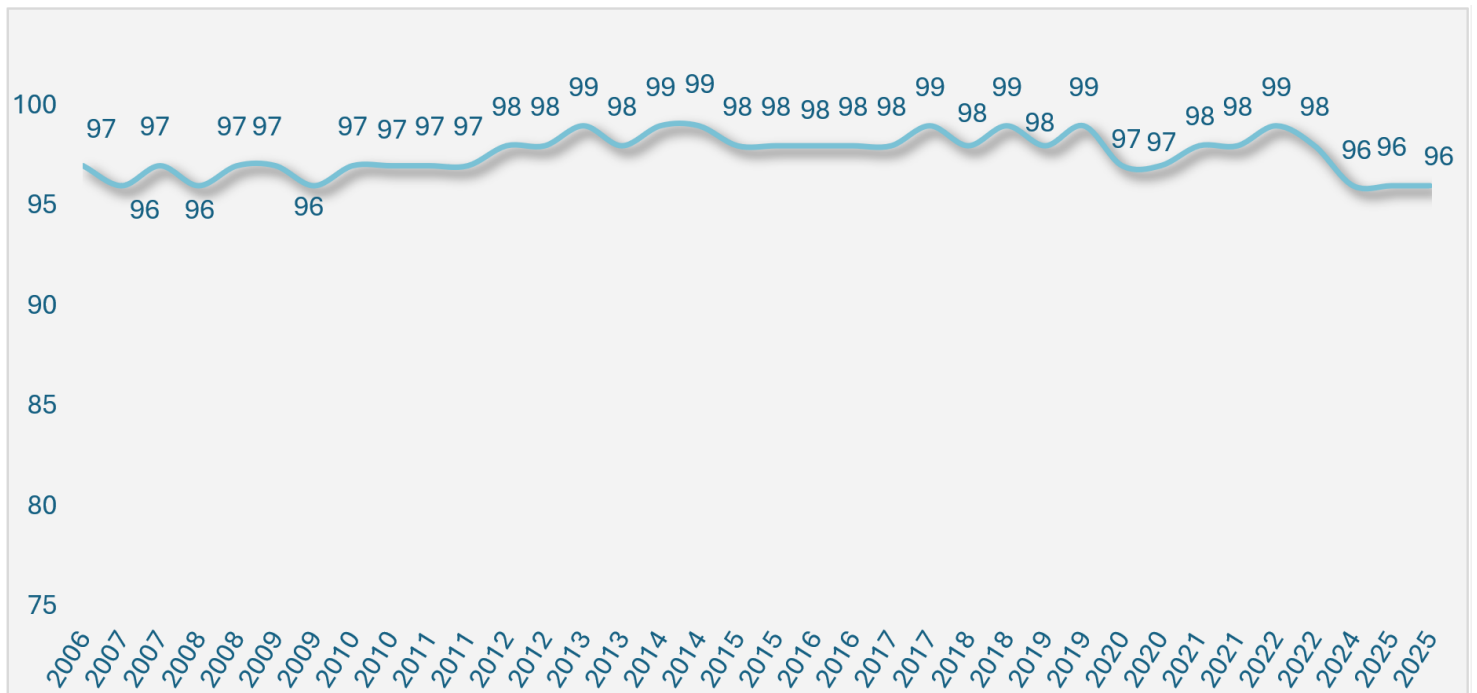


LOS QUE CALIFICAN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DE FORMA NEGATIVA



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) - 75%

El 75% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

Total (7+8) - 21%

El 21% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

Media: 8,91

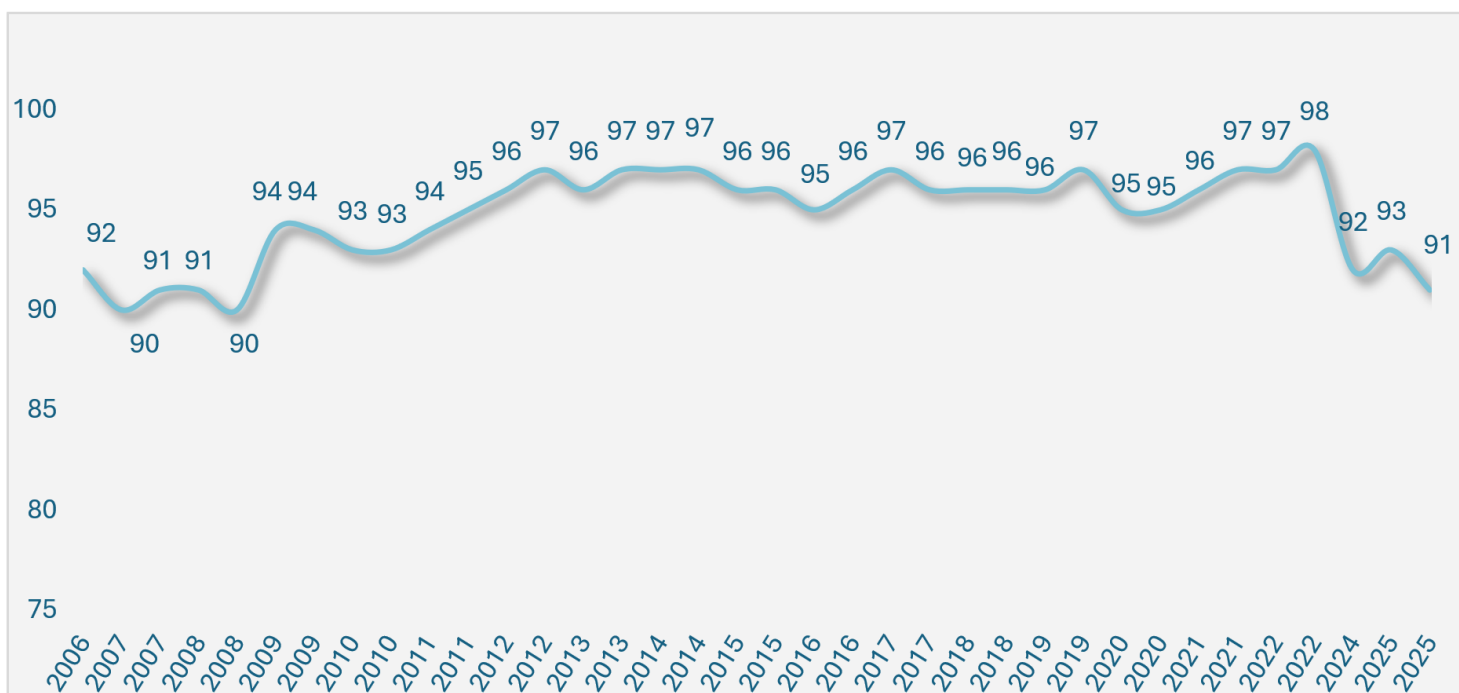
El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,91 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,6

El desvío estándar 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 91% de calificaciones positivas.



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: 8,66

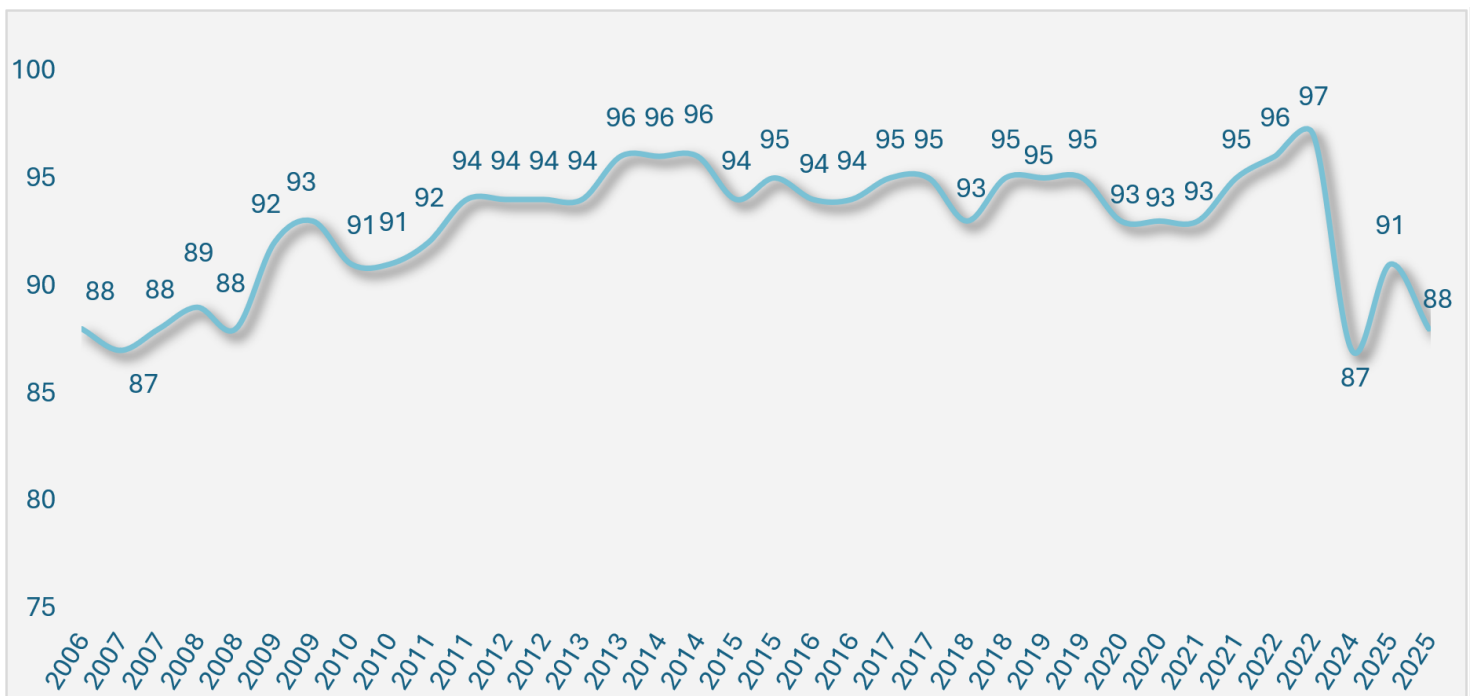
El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,66 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,9

El desvío estándar de la media es 1,9

BRINDAN INFORMACIÓN

La calidad de la información que brindan los operadores del servicio de atención comercial ha retrocedido 3 puntos porcentuales y se ubica en uno de los valores más bajos que se han registrado.



88%

Calificaciones positivas

Total (9+10) - 69%

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

Total (7+8) - 19%

El 19% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

Media: 8,50

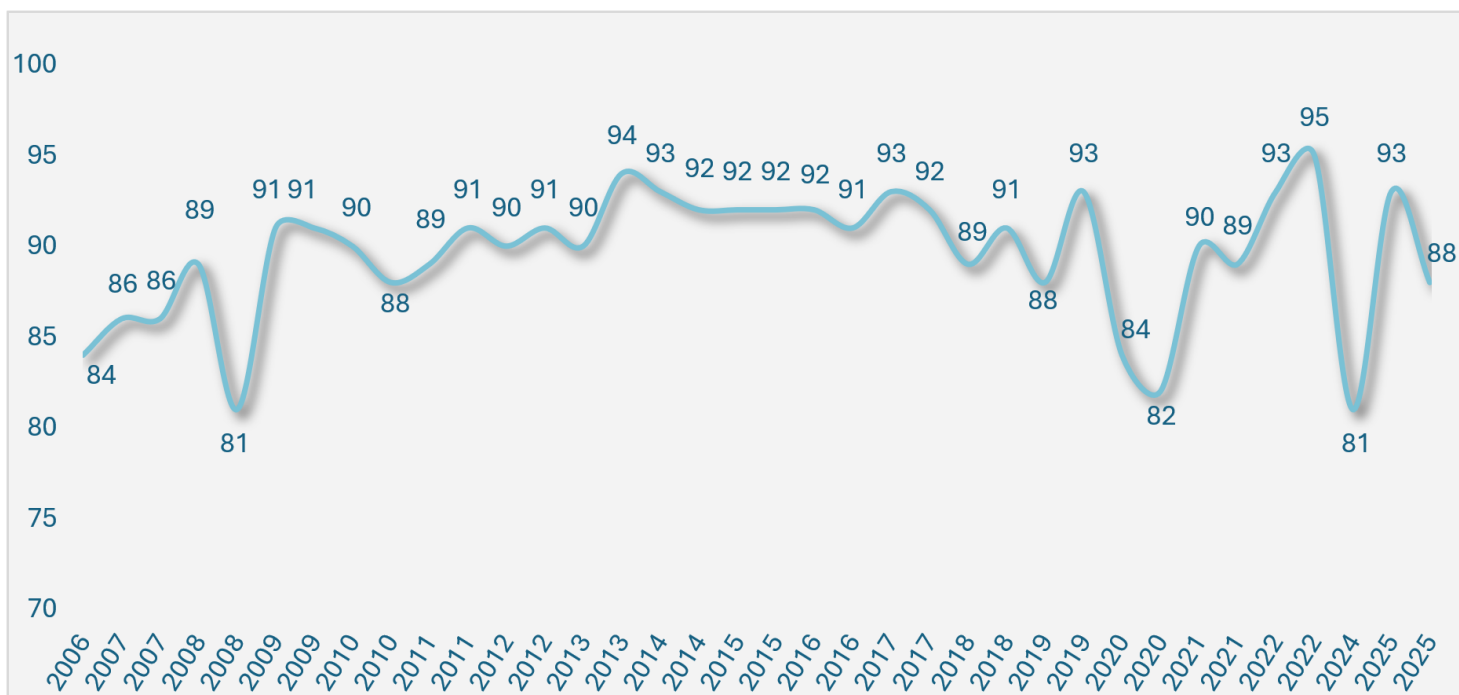
El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,50 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,1

El desvío estándar de la media es 2,1

FACILIDAD DEL IVR

La facilidad con la que los usuarios pueden operar el sistema de respuesta de voz interactiva retrocede 5 puntos porcentuales y recibe 88% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 29%

El 29% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

Total (7+8) - 59%

El 59% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

Media: 7,8

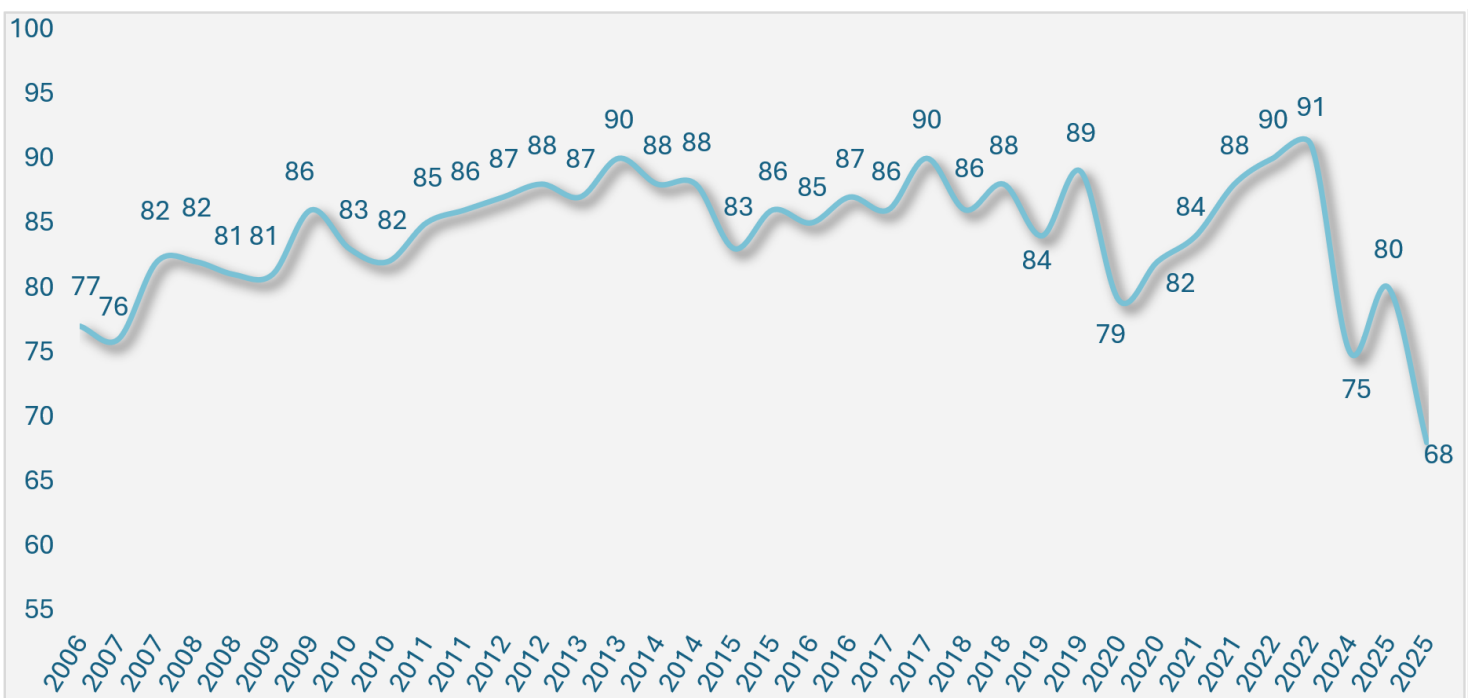
El promedio de calificaciones para esta variable es de 7,8 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,8

El desvío estándar de la media es 1,8

SOLUCIÓN EN EL 1ER LLAMADO

Este aspecto del servicio ha sufrido una caída muy significativa en este semestre. Se ubica en el valor más bajo que se ha registrado desde los comienzos de este estudio.



68%

Calificaciones positivas

Total (9+10) - 33%

El 33% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

Total (7+8) - 35%

El 35% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

Media: 6,92

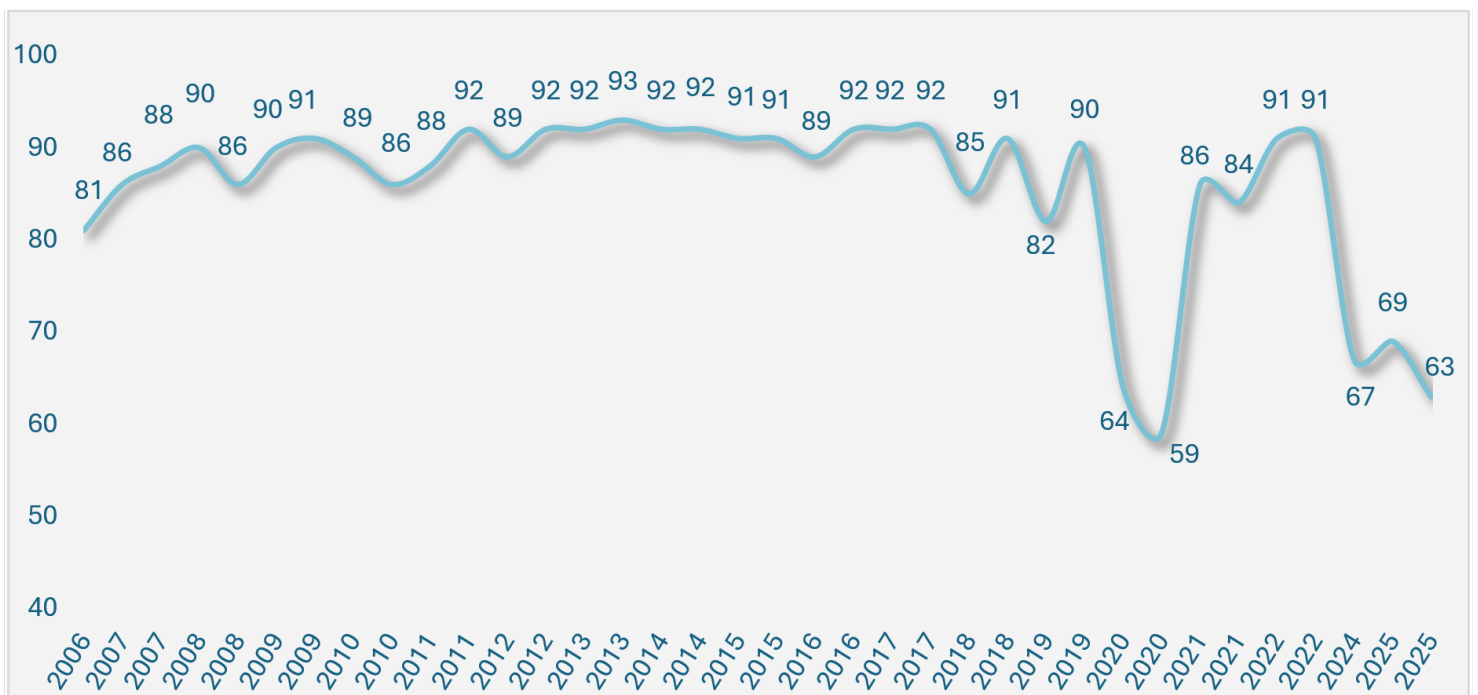
El promedio de calificaciones para esta variable es de 6,92 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,9

El desvío estándar de la media es 2,9

FÁCIL COMUNICARSE

La facilidad para comunicarse con el servicio de atención telefónica comercial continúa en uno de los valores más bajos que se han registrado hasta el momento. Recibe un 63% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 15%

El 15% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

Total (7+8) - 48%

El 48% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

Media: 6,68

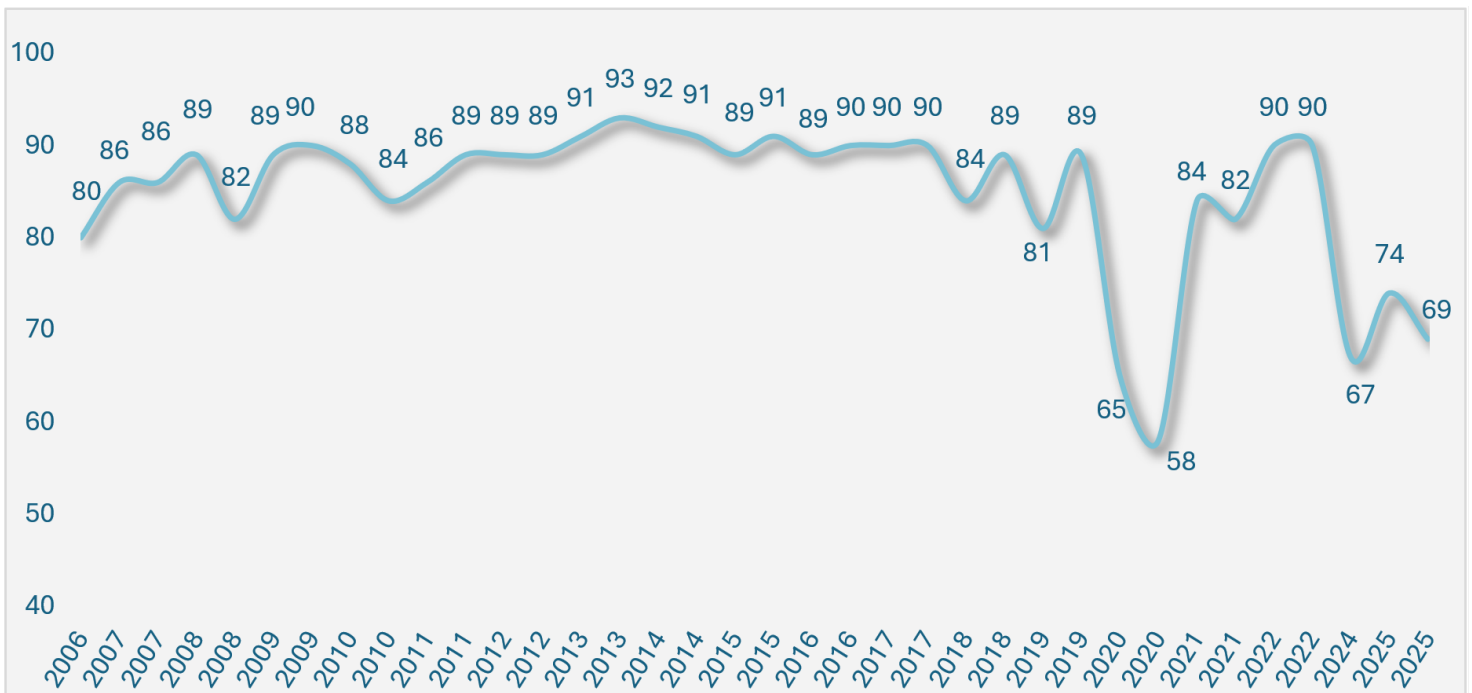
El promedio de calificaciones para esta variable es de 6,68 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,2

El desvío estándar de la media es 2,2

TIEMPO DE ESPERA

El tiempo de espera hasta ser atendido vuelve a retroceder en este semestre y se ubica muy por debajo de los valores esperables para esta variable. Recibe un 69% de calificaciones positivas.



69%

Calificaciones positivas

Total (9+10) - 15%

El 15% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

Total (7+8) - 54%

El 54% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

Media: 6,85

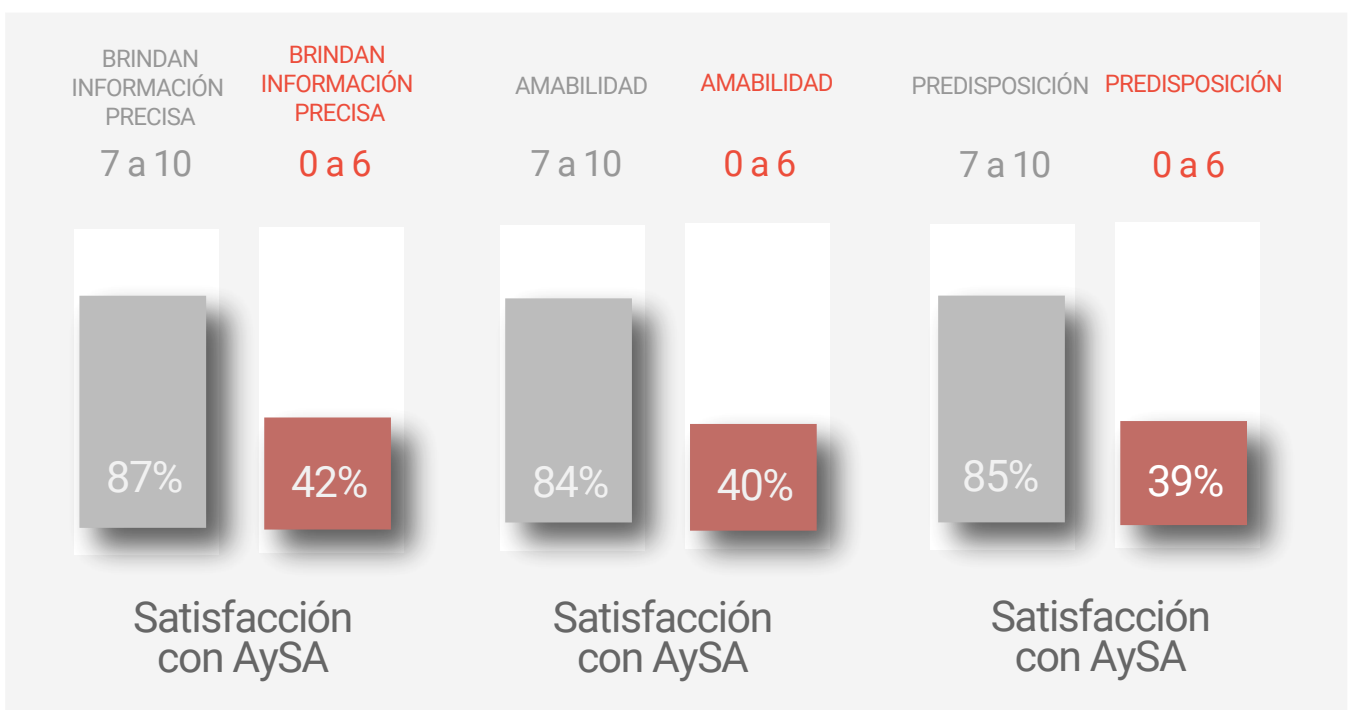
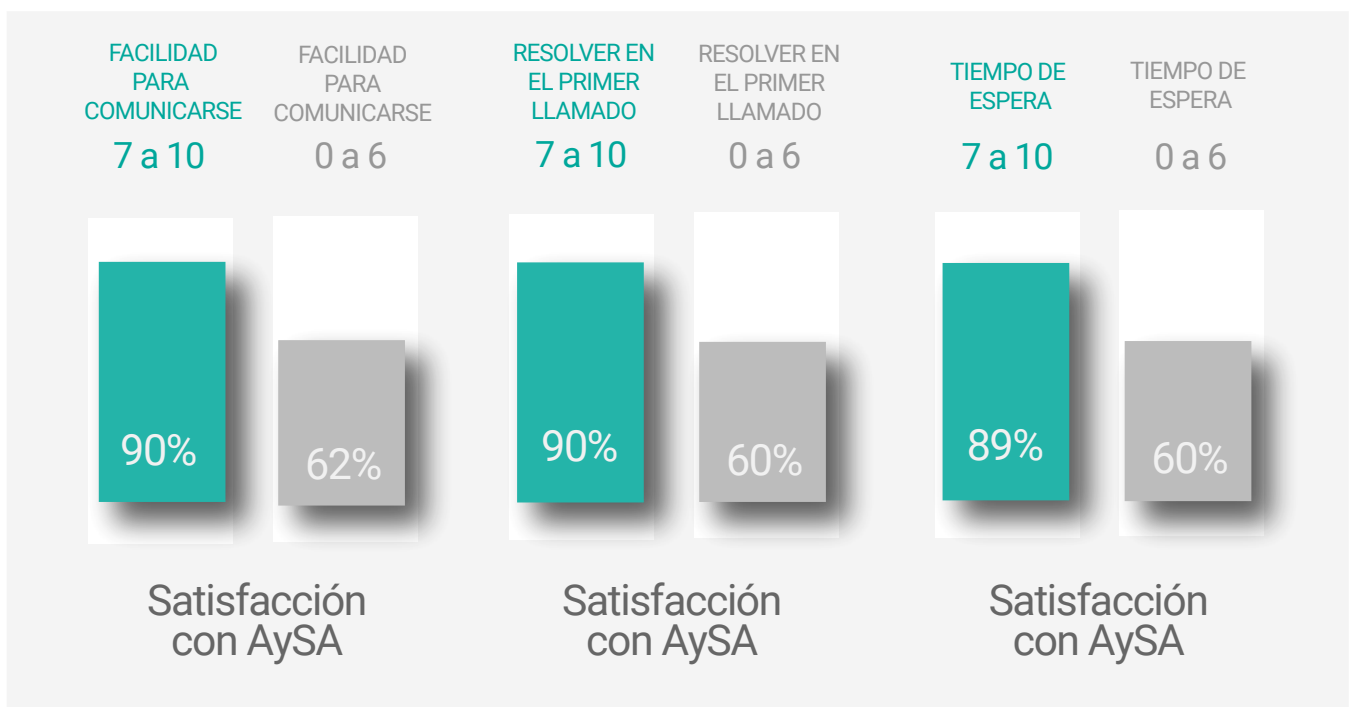
El promedio de calificaciones para esta variable es de 6,85 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,0

El desvío estándar de la media es 2,0

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 (color verde) y por otro los que, cuando funcionan mal, mayor descenso en la valoración de AySA producen (color rojo).



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 89% de los usuarios prefiere continuar utilizando el teléfono para realizar consultas o trámites comerciales.

La alternativa más cercana es la App, con apenas el 14% de preferencia dentro del segmento.

TELÉFONO

Canal	Porcentaje
TELÉFONO	89%
APP	14%
OFICINA COMERCIAL	8%
WHATSAPP	8%
EMAIL	3%
PÁGINA WEB	3%

APP

OFICINA COMERCIAL

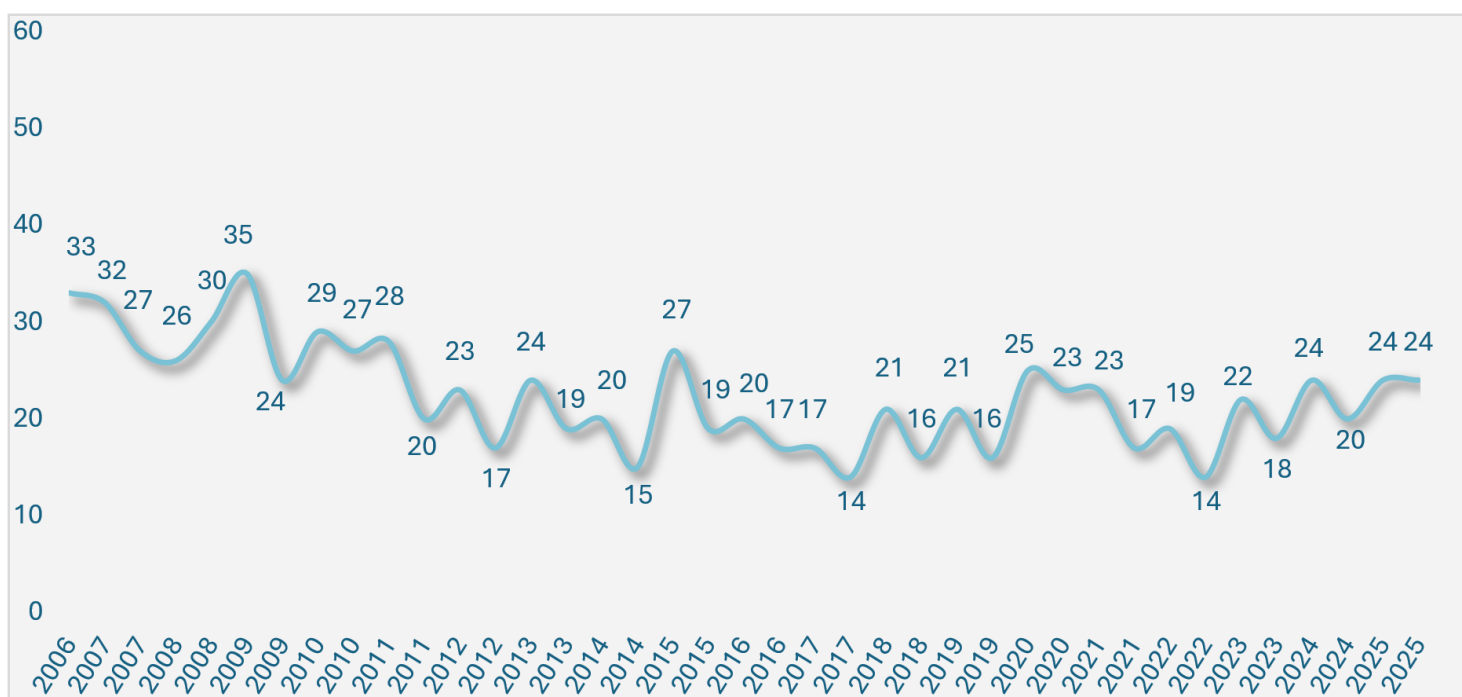
WHATSAPP

EMAIL

PÁGINA WEB

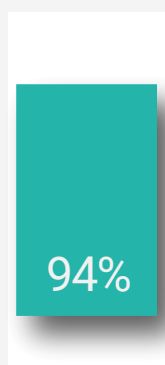
REITERACIÓN TÉCNICA

La reiteración del llamado en el servicio de atención telefónica técnica se mantuvo en el mismo valor a lo largo de todo el año. El 24% de quienes utilizan este servicio manifiestan que debieron reiterar el llamado para poder resolver su consulta.

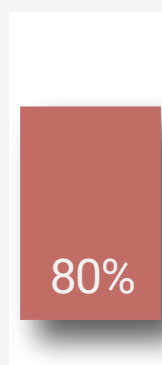


Satisfacción con AySA en la reiteración del llamado

Cuando el usuario debe reiterar el llamado, la satisfacción con el servicio que brinda AySA desciende a 80% y cuando resuelve su consulta en el primer llamado asciende a 94%



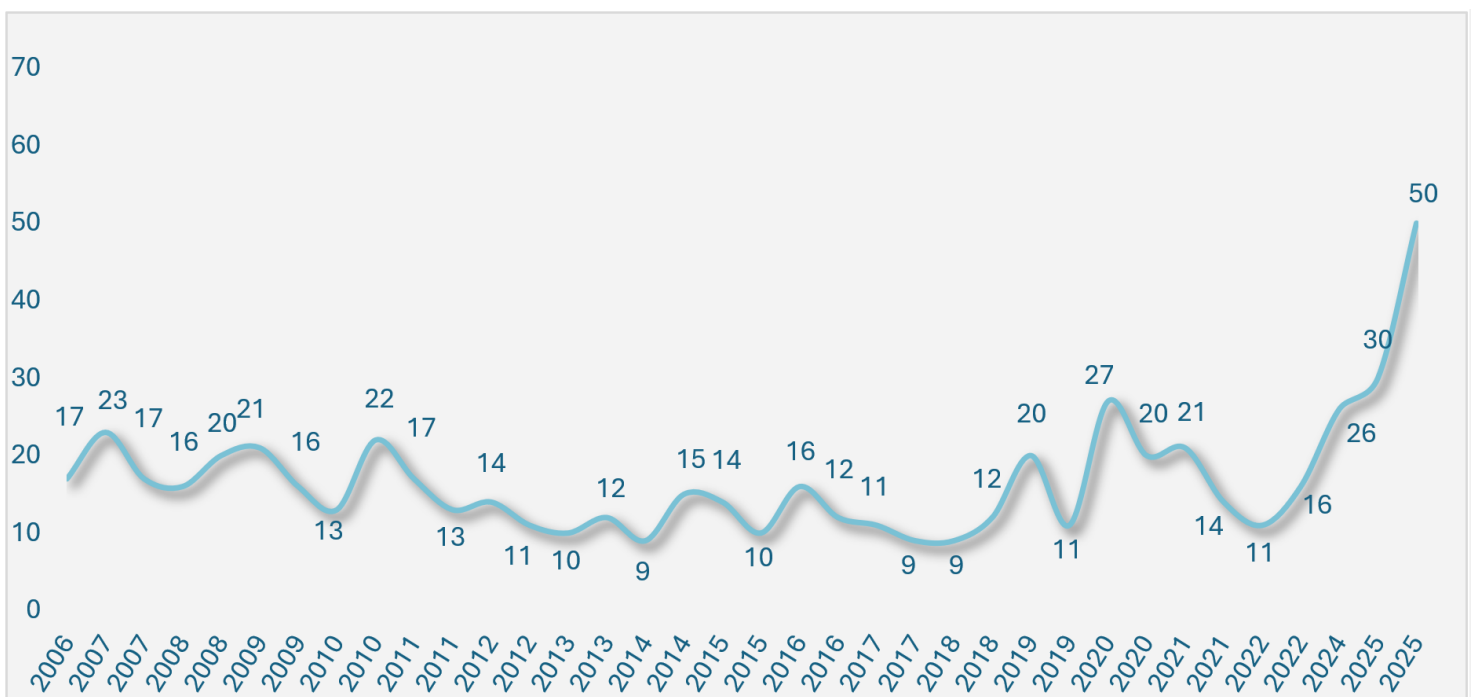
Sin reiteración del llamado



Con reiteración del llamado

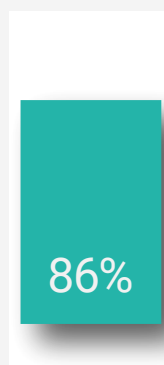
REITERACIÓN COMERCIAL

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 50% en este semestre.

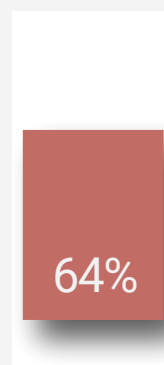


Satisfacción con AySA en la reiteración del problema

Cuando el usuario debe reiterar el llamado, la satisfacción con el servicio que brinda AySA desciende a 64% y cuando resuelve su consulta en el primer llamado asciende a 86%



Sin
reiteración
del llamado

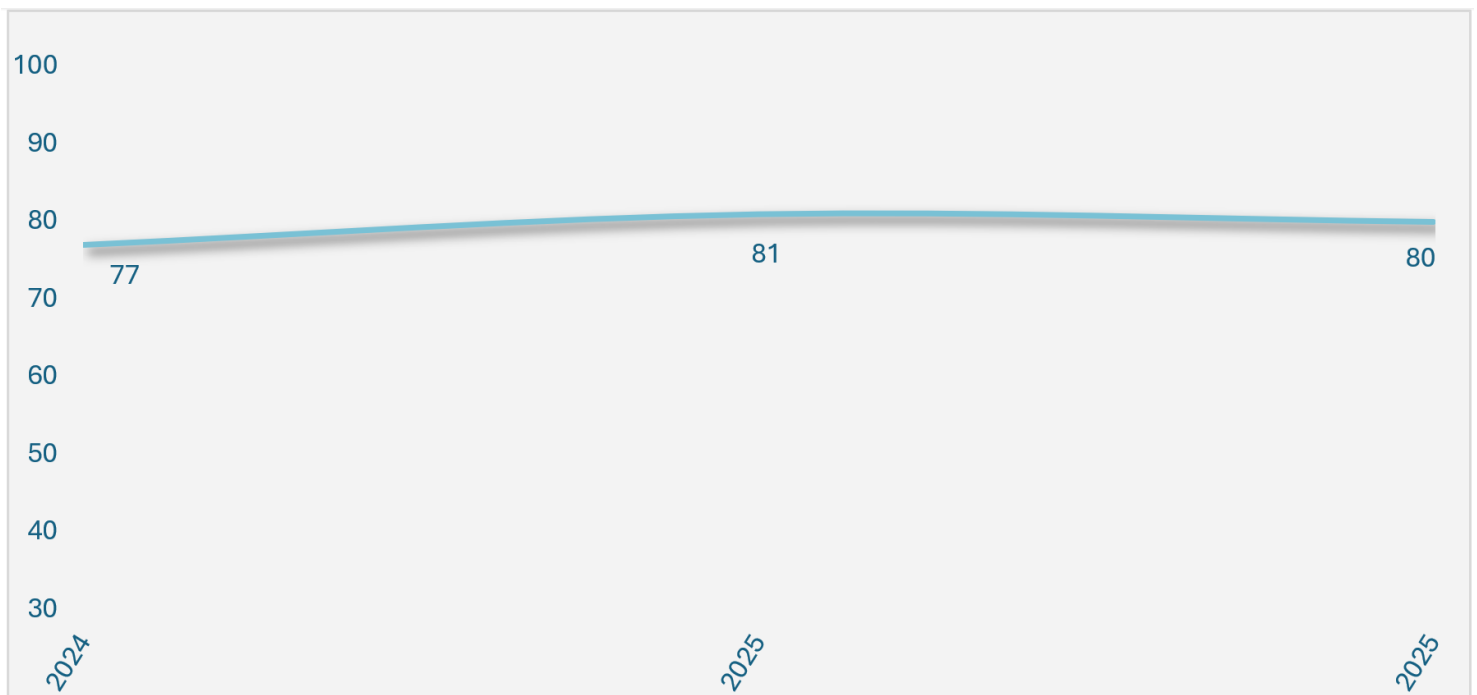


Con
reiteración
del llamado

OFICINA VIRTUAL

SATISFACCIÓN CON LA OV

La satisfacción de los usuarios con la oficina virtual de AySA mantuvo las calificaciones a lo largo de todo el año. Recibe un 80% de calificaciones positivas en este semestre.



80%

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: 7,94

El promedio de calificaciones para esta variable es de 7,94 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,6

El desvío estándar de la media es 2,6

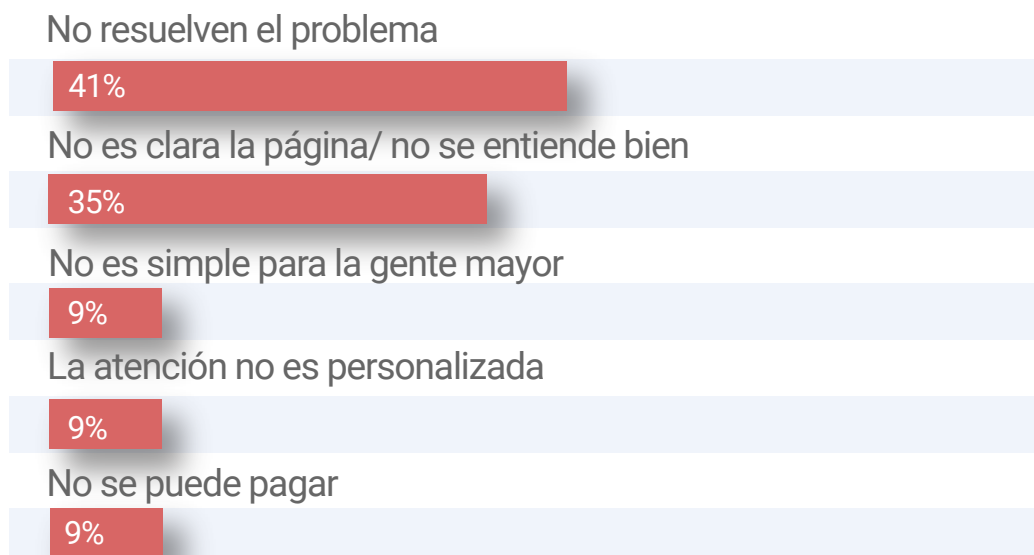
RAZONES DE LA CALIFICACIÓN

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 MANERA POSITIVA



LOS QUE CALIFICAN A LA OFICINA VIRTUAL DE MANERA 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.

14%

Menciones afirmativas

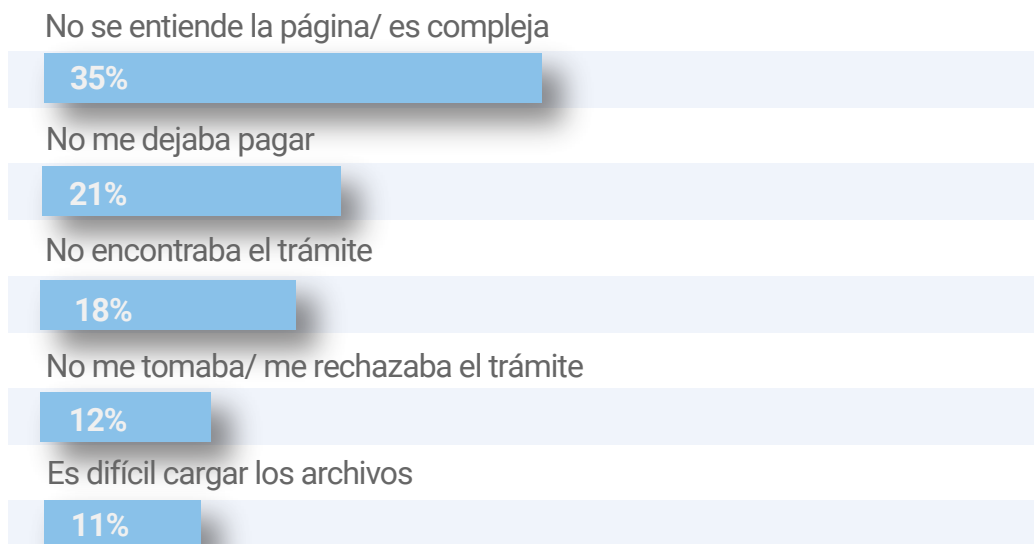
¿Intentó obtener ayuda?

El 45% de los usuarios intentó obtener algún tipo de asistencia a través de la oficina virtual

¿Consiguió la asistencia que buscaba?

Apenas el 29% de estos consiguió la asistencia que buscaba

¿Qué dificultades tuvo mientras registraba su trámite?



RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE

El 73% de los usuarios que utilizaron la oficina virtual logró resolver su consulta o trámite por este canal. El 27% restante debió recurrir a otros canales de AySA para hallar una solución o no pudo resolver el trámite

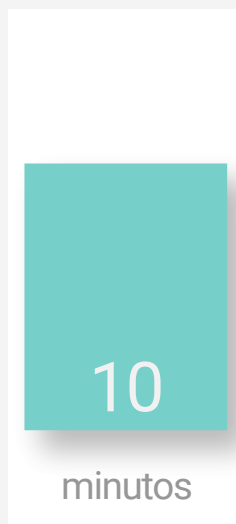


¿A qué otro canal tuvo que recurrir para resolver el trámite?



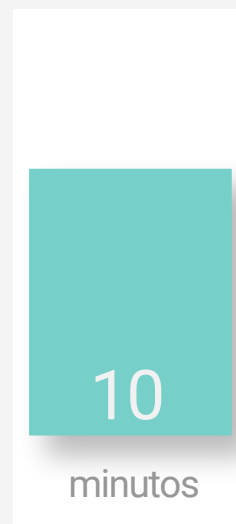
TIEMPOS DE RESOLUCIÓN

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 para los trámites diferidos y son los adecuados para los trámites inmediatos.

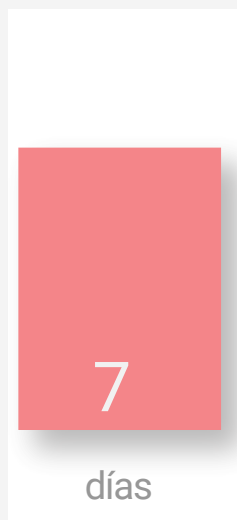


Tiempo real

Resolución
inmediata

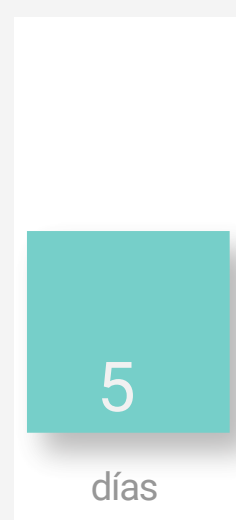


Tiempo ideal



Tiempo real

Resolución
diferida

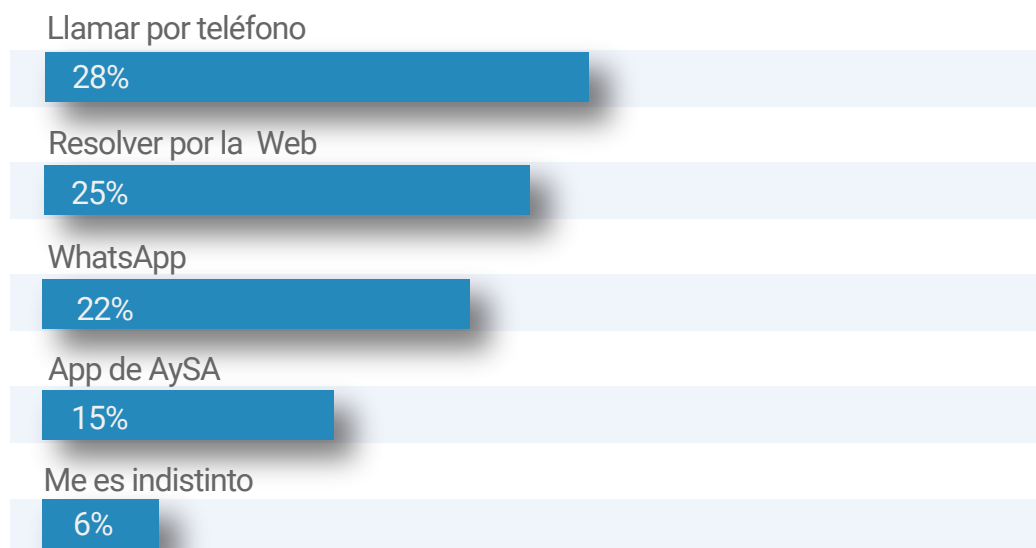


Tiempo ideal

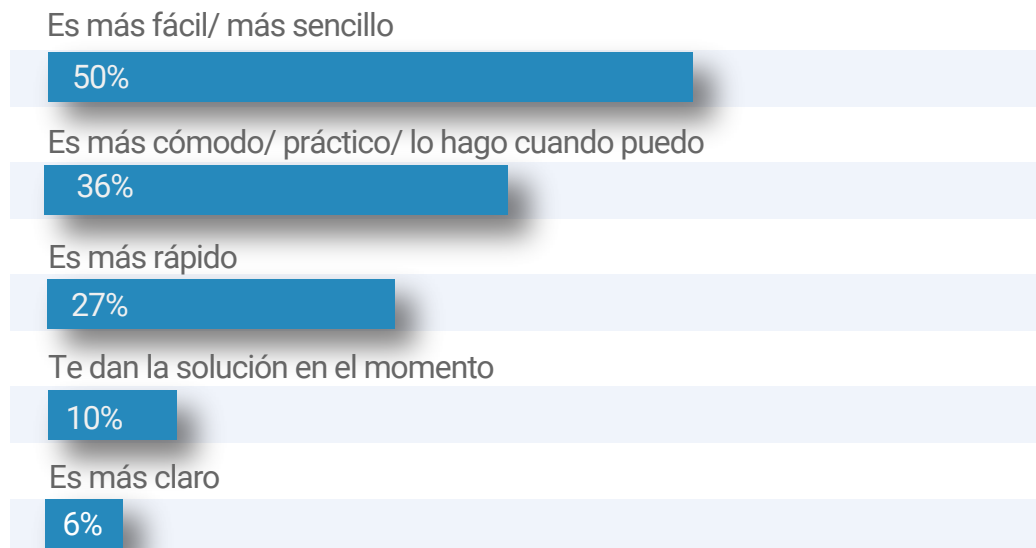
CANAL DE PREFERENCIA

A pesar de haber utilizado la página web 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 87% de los usuarios recomendaría la utilización de la oficina virtual para resolver consultas o trámites a otros usuarios.

87%

Menciones afirmativas

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

No resuelven el problema

51%

No se entiende la Web/ es difícil de usar

34%

No es práctica/ no es cómoda

21%

No te dan atención personalizada

10%

No es para gente mayor

10%

RESUMEN DE DATOS

RESUMEN DE DATOS

La satisfacción de los usuarios con el servicio en general que brinda AySA recibió un 84% de calificaciones positivas a lo largo del 2025. Este valor se encuentra a mitad de camino entre la calificación más elevada que se ha registrado y la más baja.

Como se señaló anteriormente, los contactos que realizan los usuarios representan una parte muy importante de la construcción de imagen de la empresa. Esto se observa 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 cuatro semestres recibiendo un 95% de calificaciones positivas.

No se observan diferencias de valoración en la apertura por servicio de agua y de cloaca, pero este último posee una performance levemente superior.

Entre los usuarios que tuvieron el problema solo una vez y que fue solucionado por el equipo técnico de AySA, el nivel de satisfacción con el servicio en general se incrementa un 8% y alcanza el 91% de calificaciones positivas.

La reiteración del problema no muestra variaciones significativas en los últi-

RESUMEN DE DATOS

mos dos años para ambos servicios.

Los atributos del servicio técnico se mostraron estables a lo largo de todo el año. La amabilidad, la predisposición y aspecto del equipo técnico continúan siendo los mejor calificados del servicio.

Se observa una leve mejora en los tiempos de presentación tanto para los reclamos que no requieren romper la vereda como los que sí lo requieren, haciendo que el atributo asociado a los tiempos mejore levemente su performance.

Respecto de la atención comercial presencial, la valoración de este servicio registró un incremento de 4 puntos porcentuales en relación con el mismo período del año anterior.

La mayoría de los atributos del servicio de atención comercial presencial se han mantenido en el mismo nivel a lo largo de todo el año.

El tiempo de espera ha registrado una leve mejora de 3 puntos porcentuales pero aún se encuentra 1 punto por debajo del valor registrado para el mismo período del año anterior.

Los atributos de mayor impacto positivo en la imagen de AySA continúan

RESUMEN DE DATOS

siendo: “Resuelven con rapidez”, “El tiempo de espera” y “Es sencillo realizar un trámite”. Los atributos de mayor impacto negativo sobre la imagen de la empresa son: “La calidad de las oficinas”, “Brindan información precisa” y “La limpieza”.

Por último, se observa una mejora en la solución en la primera visita y en los tiempos de espera reales, dos variables muy importantes en la valoración del servicio.

Pasando ahora a la atención telefónica comercial, se produjo un retroceso de 3 puntos porcentuales que ubicó a esta variable al mismo nivel registrado en el año anterior.

Uno de los aspectos más importantes de este servicio es la resolución de la consulta en el primer llamado. Esta variable posee una doble validación en el estudio, una a través de la medición de un atributo y la otra con la indagación directa. En ambos casos se observa una significativa desmejoría en este último semestre.

La facilidad para comunicarse y los tiempos de espera se encuentran muy por debajo de los valores más frecuentes o esperados para este servicio.

RESUMEN DE DATOS

Por último, hemos podido acumular tres semestres de información sobre la atención a través de la oficina virtual de AySA. Esto nos permite comenzar a delinear algunos conceptos sobre el mismo.

En primer lugar, la satisfacción de los usuarios con este servicio recibe un 80% de calificaciones positivas, es muy importante poder establecer este valor como piso y trabajar en las variables que impactan de manera positiva con el objeto de llevar la valoración de este canal de atención a los niveles que se observan en los otros canales.

La tasa de solución de la consulta a través de la oficina virtual es del 73%. A diferencia de los otros canales de atención en donde existe la reiteración, en este servicio los usuarios deben buscar otro medio para hacerlo o simplemente no logran realizar el trámite. Esto genera una disminución en los niveles de satisfacción con el servicio.

Por otro lado, de todos los usuarios que utilizaron este canal para realizar una consulta o trámite, solo el 25% prefiere resolverlos por esta vía. La preferencia orientada hacia otros medios representa un desafío importante a resolver con el objeto de incrementar los niveles de satisfacción con este servicio.

