

Satisfacción — en CONTACTOS



ÍNDICE

Características del estudio	03
<hr/>	
Satisfacción General	07
<hr/>	
Servicio Técnico	14
<hr/>	
Atención Comercial	78
<hr/>	
Atención Telefónica	91
<hr/>	
Resumen de datos	103
<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 y telefónica. 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 el centro de atención al usuario y usuarios que se comunicaron con la plataforma telefónica de AySA, dentro del período de estudio.

CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO

MUESTRA

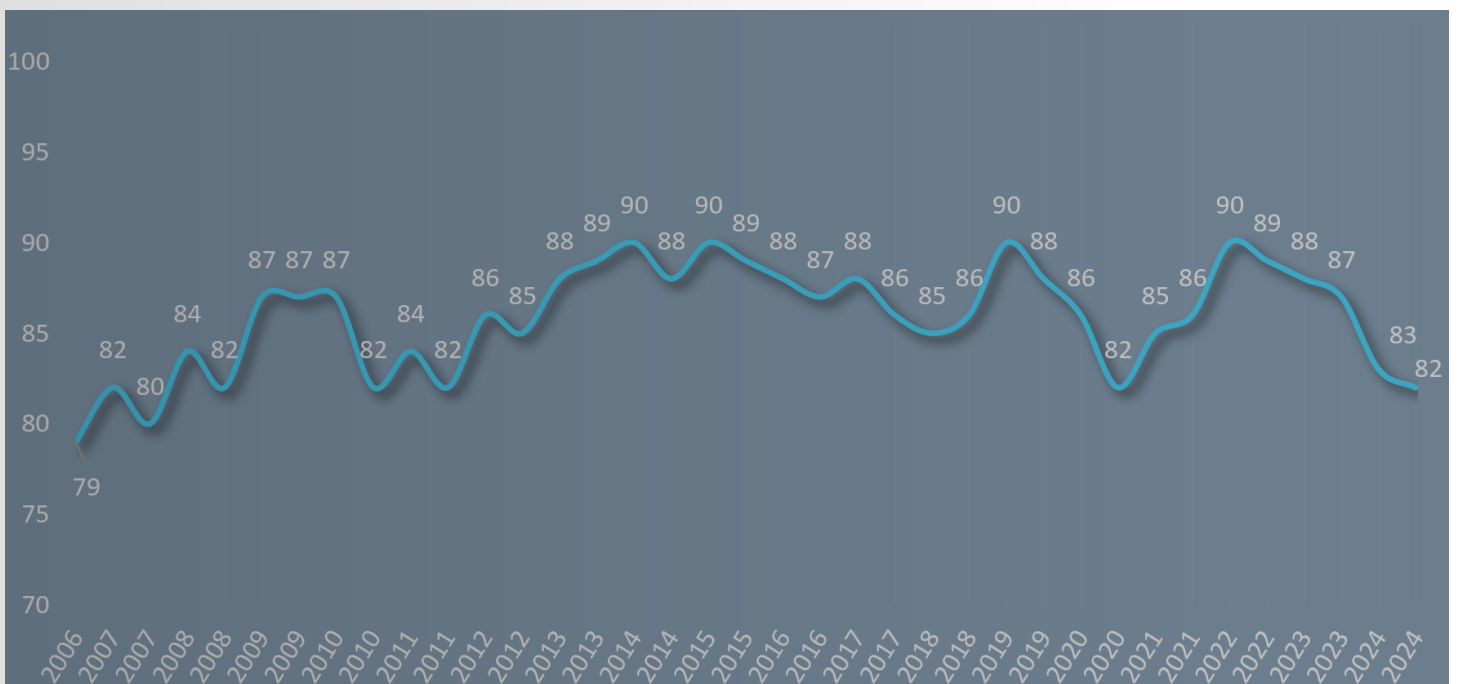
El trabajo de campo se llevó a cabo entre los meses septiembre de 2024 y marzo de 2025. Se realizaron 4.760 casos para toda la concesión distribuidos en: 120 casos del servicio técnico por distrito, 200 casos sin contacto con la cuadrilla, 1.200 casos de oficina comercial y 600 casos de plataforma telefónica. 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 y 4% para la atención telefónica. El nivel de confianza utilizado para el cálculo de la muestra es del 95%.

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

SATISFACCIÓN GENERAL

SATISFACCIÓN GENERAL

La satisfacción de los usuarios con el servicio que brinda AySA mantiene los valores observados en el 1er semestre de 2024. Continúa aún en los niveles que registraba a finales del 2020.



Devoto

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

San Martín

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

Lomas de Zamora

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

Merlo

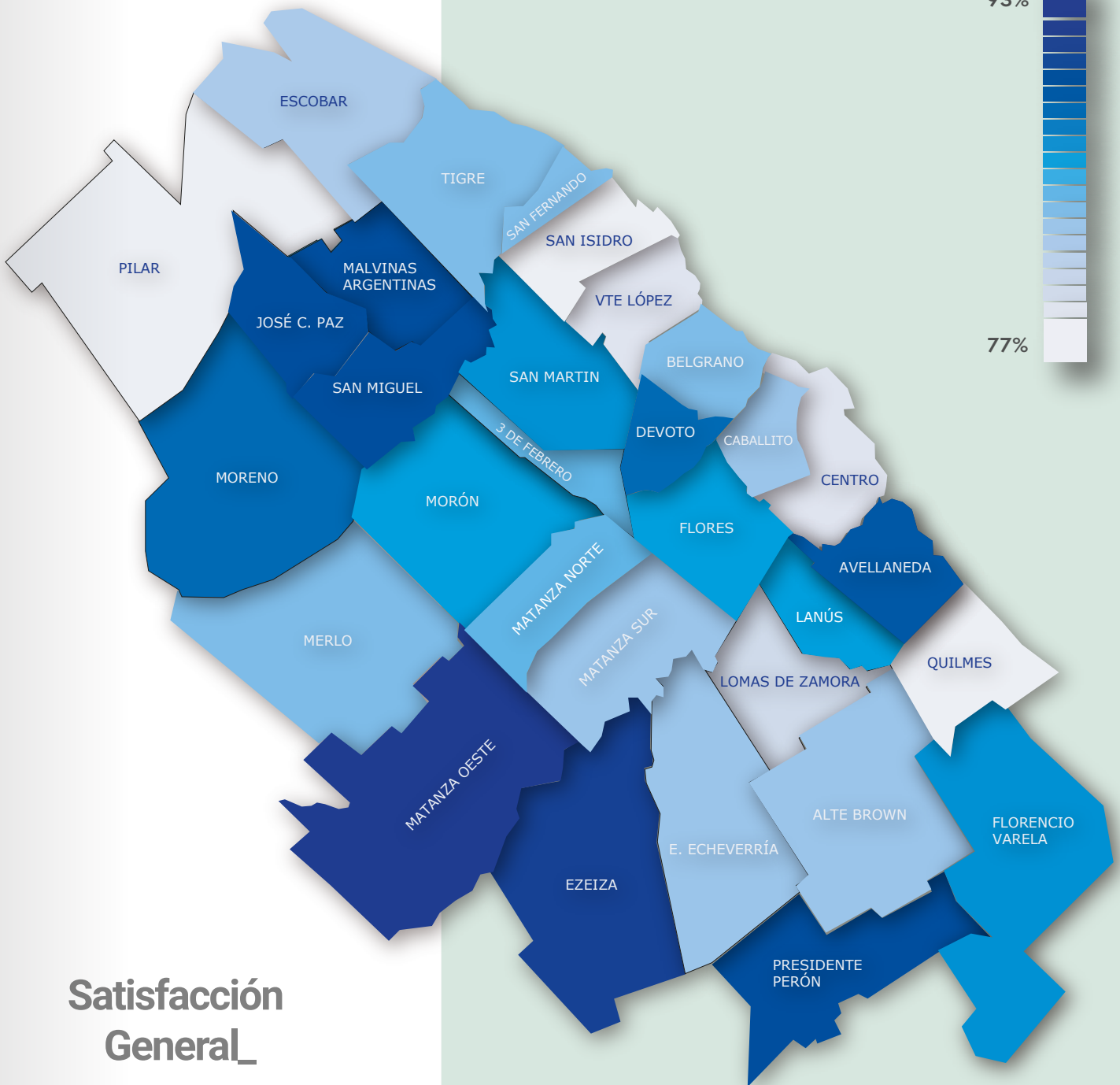
El distrito de Merlo registró el 2do mayor descenso de toda la Concesión. Decreció 9 puntos porcentuales respecto del anterior semestre.

ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

93%

77%

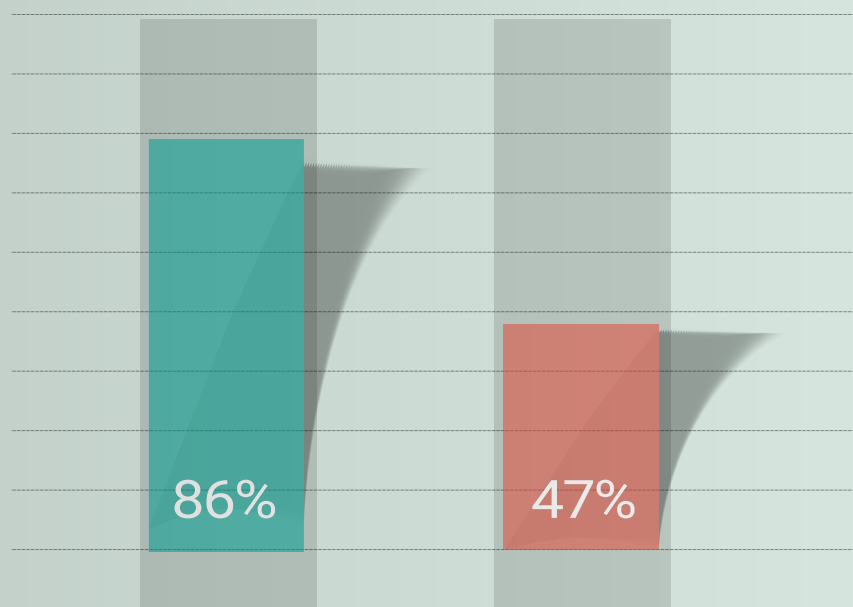


Satisfacción General

Centro	78	San Fer-Tigre	83	Matanza N	84	Avellaneda	89	Alte Brown	82
Belgrano	83	San Isidro	77	Matanza S	82	Lanús	85	E. Echeverría	82
Caballito	82	Vte López	78	3 de Febrero	84	Quilmes	77	Lomas de Zamora	79
Flores	85	San Martín	86	Morón	85	Fcio Varela	86	Ezeiza	91
Devoto	88	Escobar	81	Matanza O	93			Pres. Perón	90
		San Miguel	90	Moreno	88				
		Pilar	77	Merlo	83				

SATISFACCIÓN GENERAL

Cuando el usuario no está conforme con la
ATENCIÓN TÉCNICA



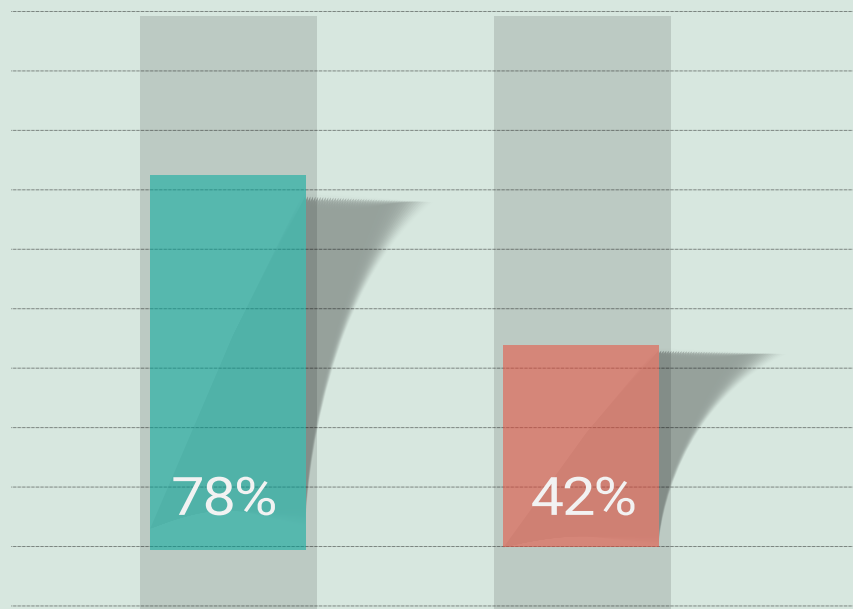
SATISFACCIÓN
GENERAL

¿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 86% de calificaciones positivas a obtener solo un 47%.

SATISFACCIÓN GENERAL

Cuando el usuario no está conforme con la
ATENCIÓN COMERCIAL



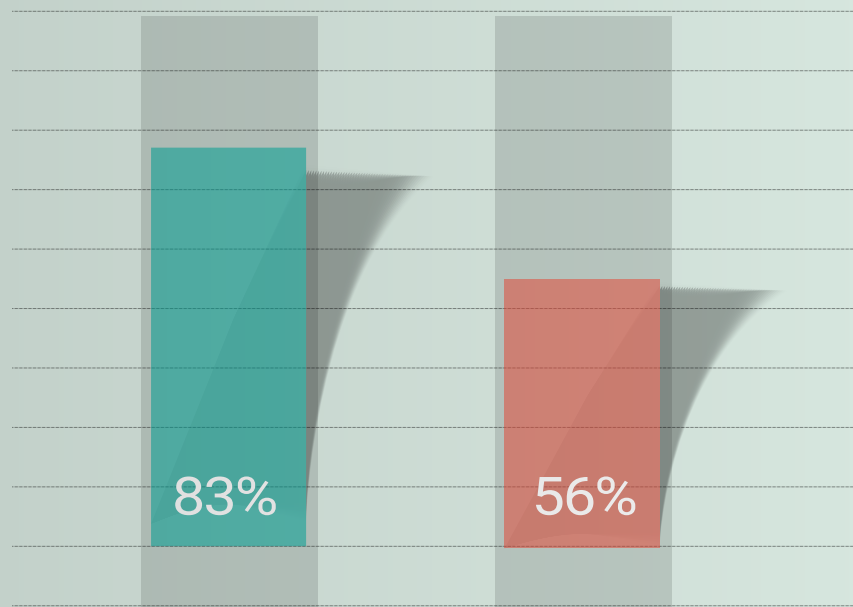
SATISFACCIÓN
GENERAL

¿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 78% de calificaciones positivas a obtener solo un 42%.

SATISFACCIÓN GENERAL

Cuando el usuario no está conforme con la
ATENCIÓN TELEFÓNICA



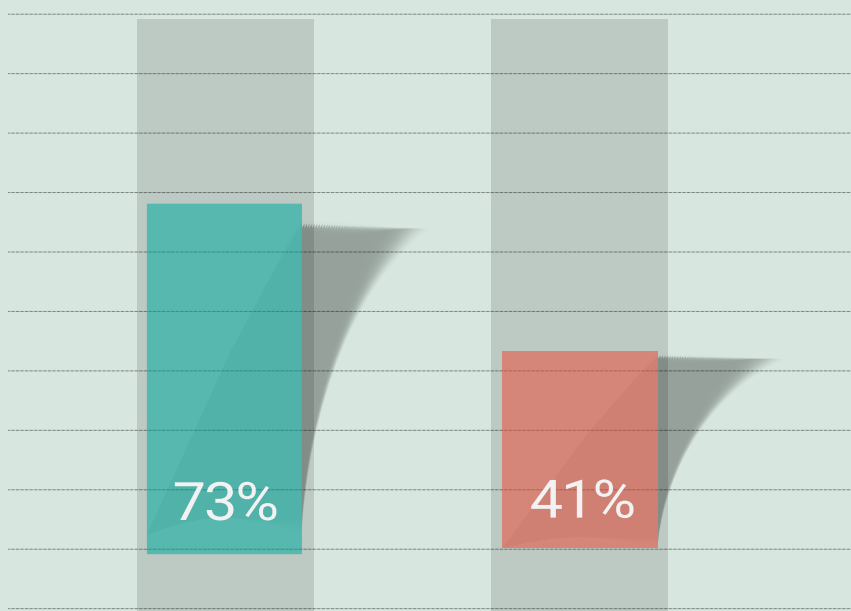
SATISFACCIÓN
GENERAL

¿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 83% de calificaciones positivas a obtener solo un 56%.

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?

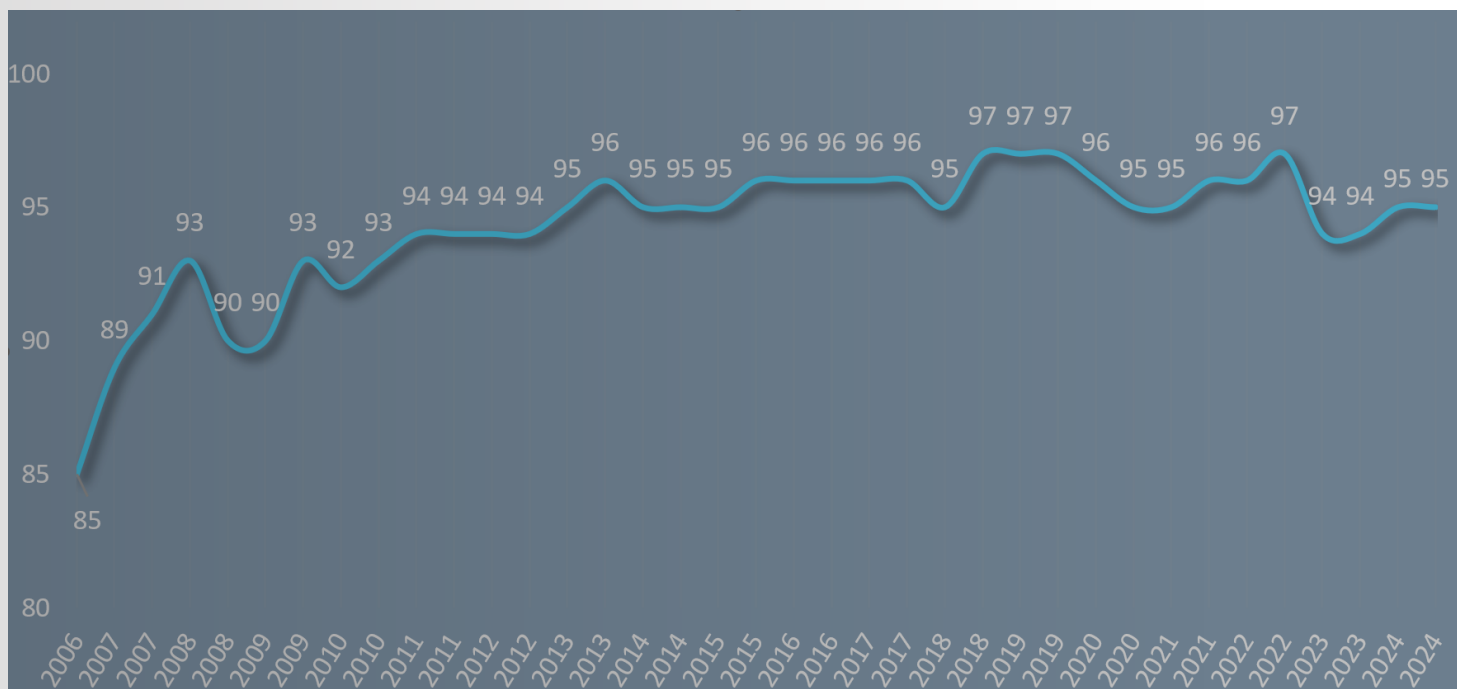
Cuando la oficina virtual no cumple con las expectativas del usuario, se produce una caída muy significativa en la imagen de AySA. Esta pasa de recibir un 73% de calificaciones positivas a obtener solo un 41%.

ESTUDIO CONTACTOS

SERVICIO TÉCNICO

SERVICIO TÉCNICO

La satisfacción de los usuarios con el Servicio Técnico de AySA fue excelente a lo largo de todo el 2024, recibe nuevamente un 95% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 84%

El 84% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos al servicio técnico

Media: 9,31

El promedio de calificaciones para el servicio técnico es de 9,31 puntos sobre un total de 10

Total (7+8) - 11%

El 11% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos al servicio técnico

Desvío: 1,5

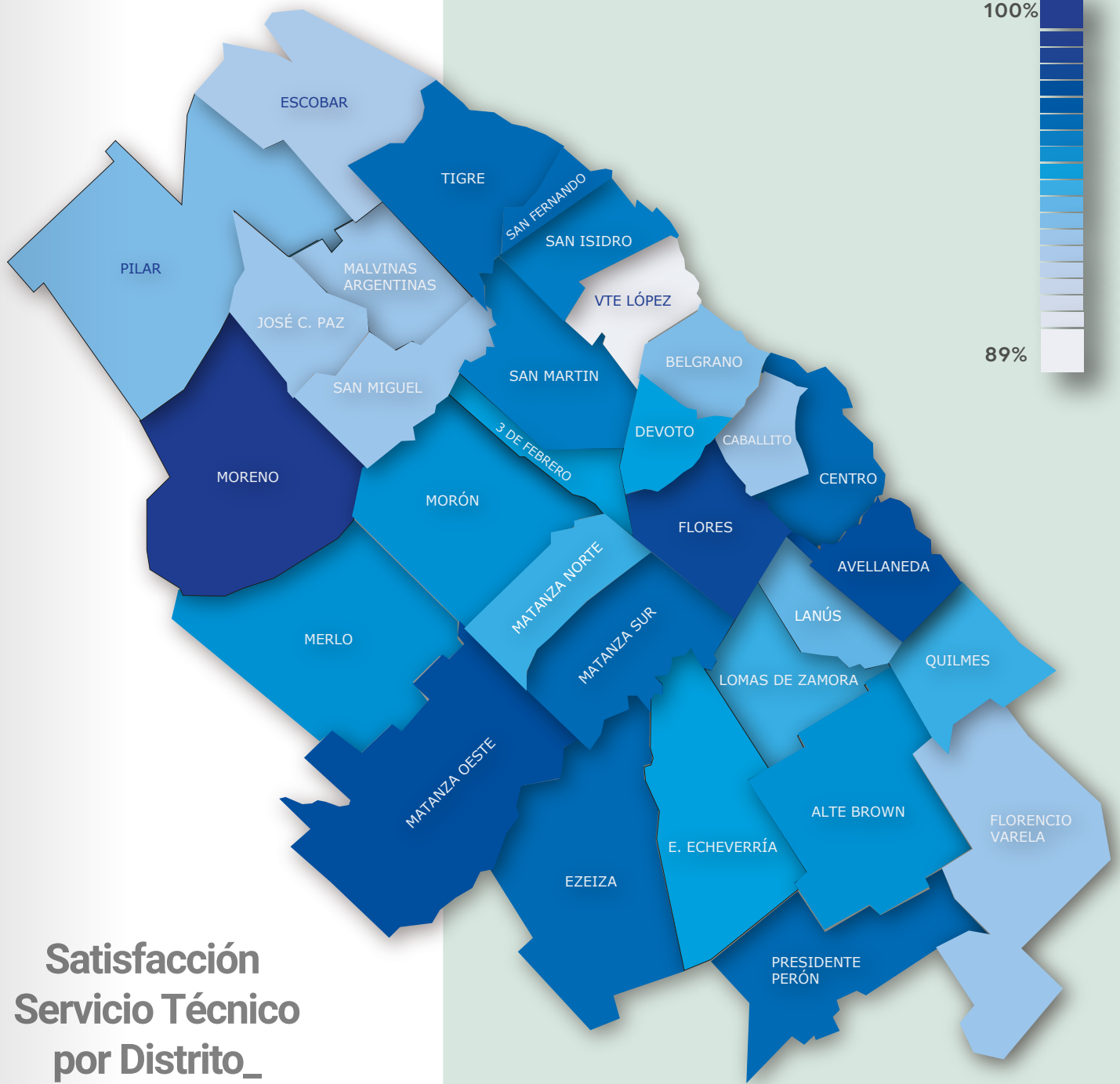
El desvío estandar de la media es 1,5

ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

100%

89%

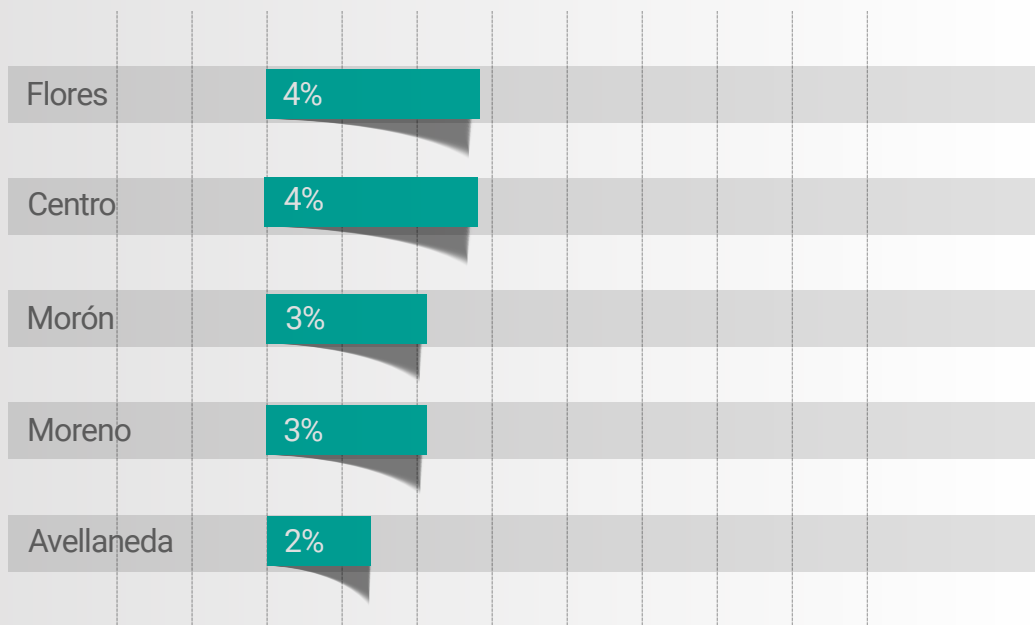


Satisfacción Servicio Técnico por Distrito_

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

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

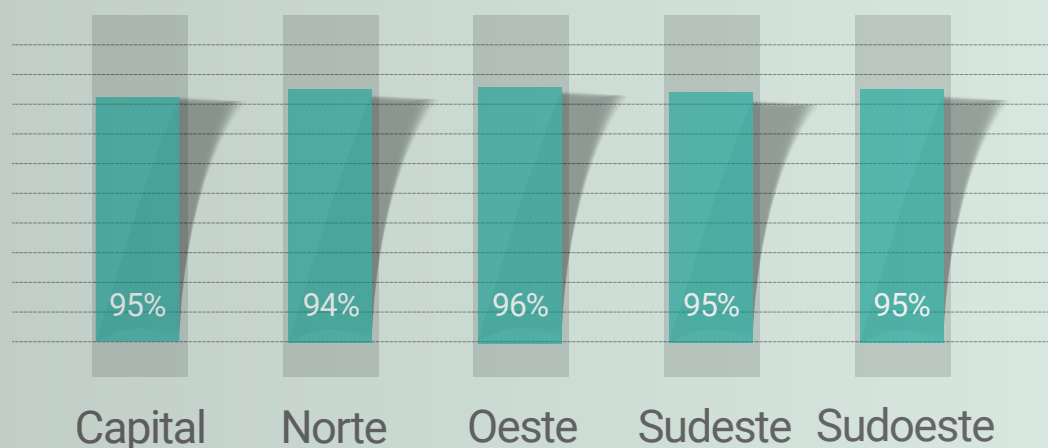
14 de los 28 distritos han logrado mejorar la calificación obtenida en el semestre anterior.



Satisfacción con el servicio técnico

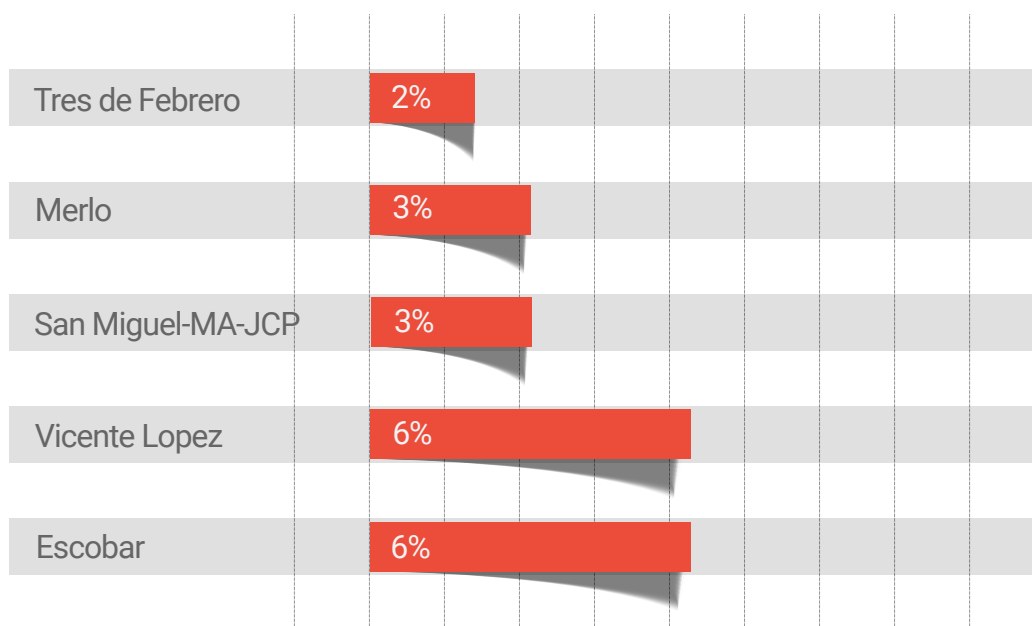
Satisfacción con el servicio técnico en apertura de Regiones

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



DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

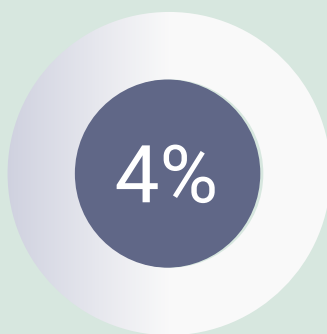


Satisfacción con el servicio técnico



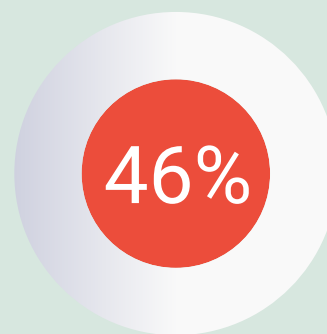
Mejóro

El 50% 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.

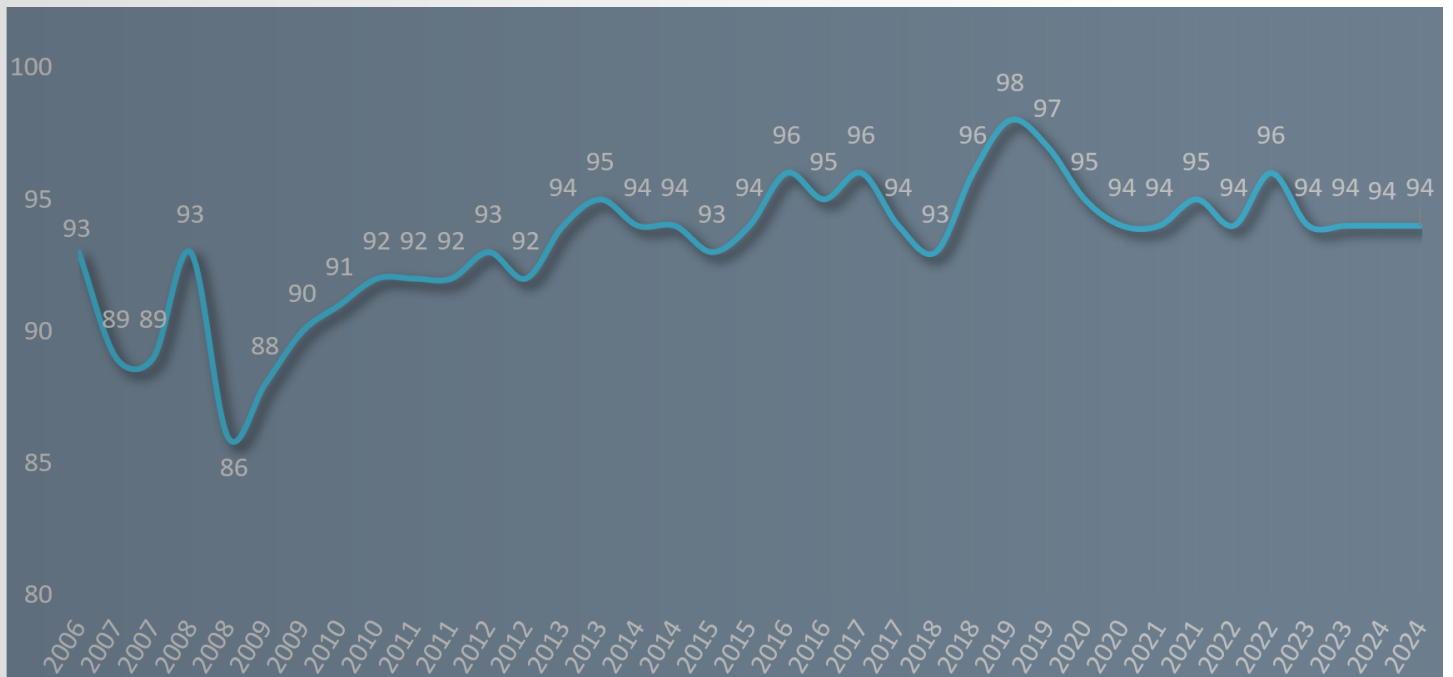


Descendió

El 46% 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.



Total (9+10) - 80%

El 80% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos al servicio técnico

Total (7+8) - 13%

El 13% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos al servicio técnico

Media: 9,20

El promedio de calificaciones para el servicio técnico es de 9,20 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,6

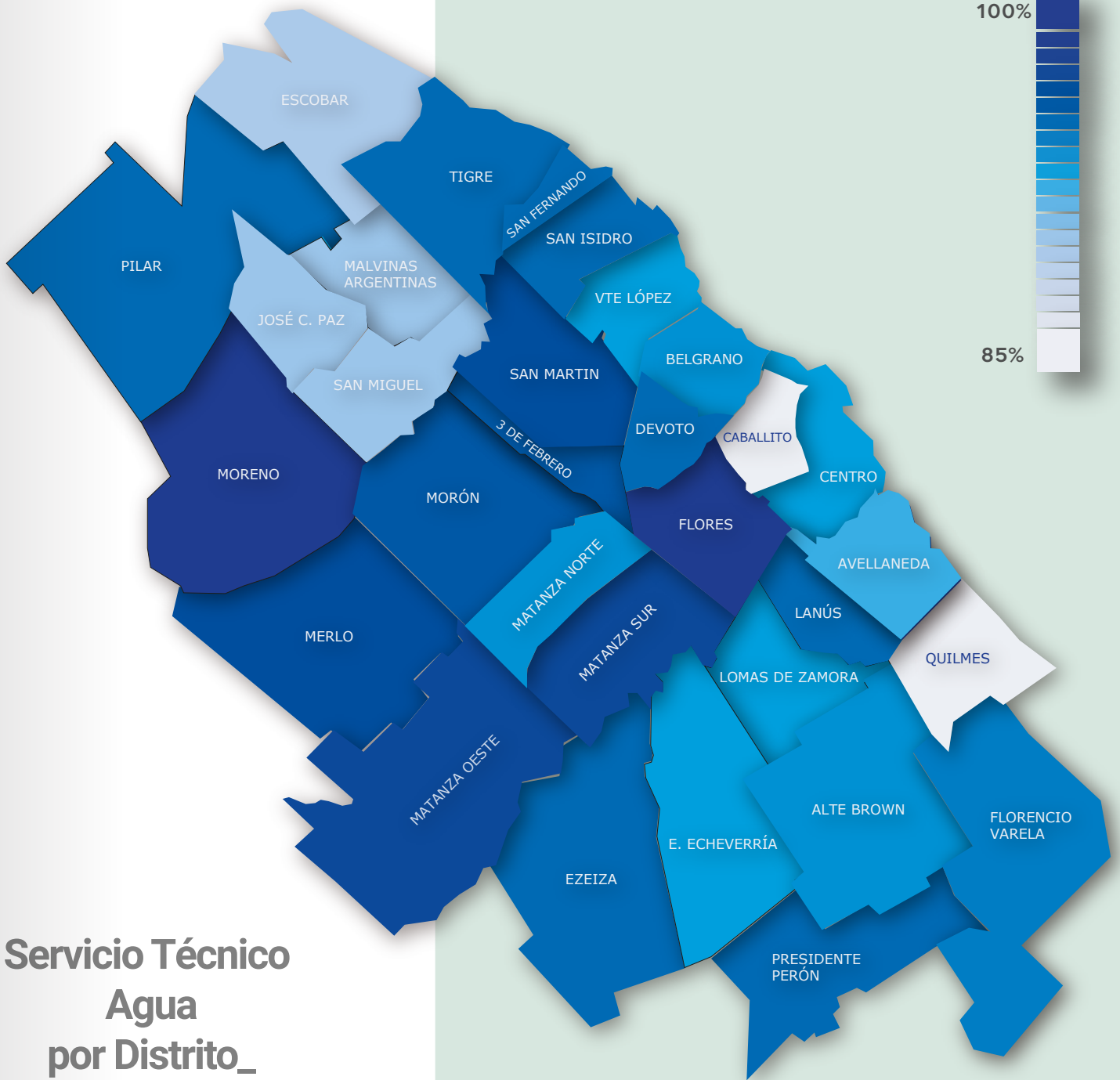
El desvío estandar de la media es 1,6

ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

100%

85%

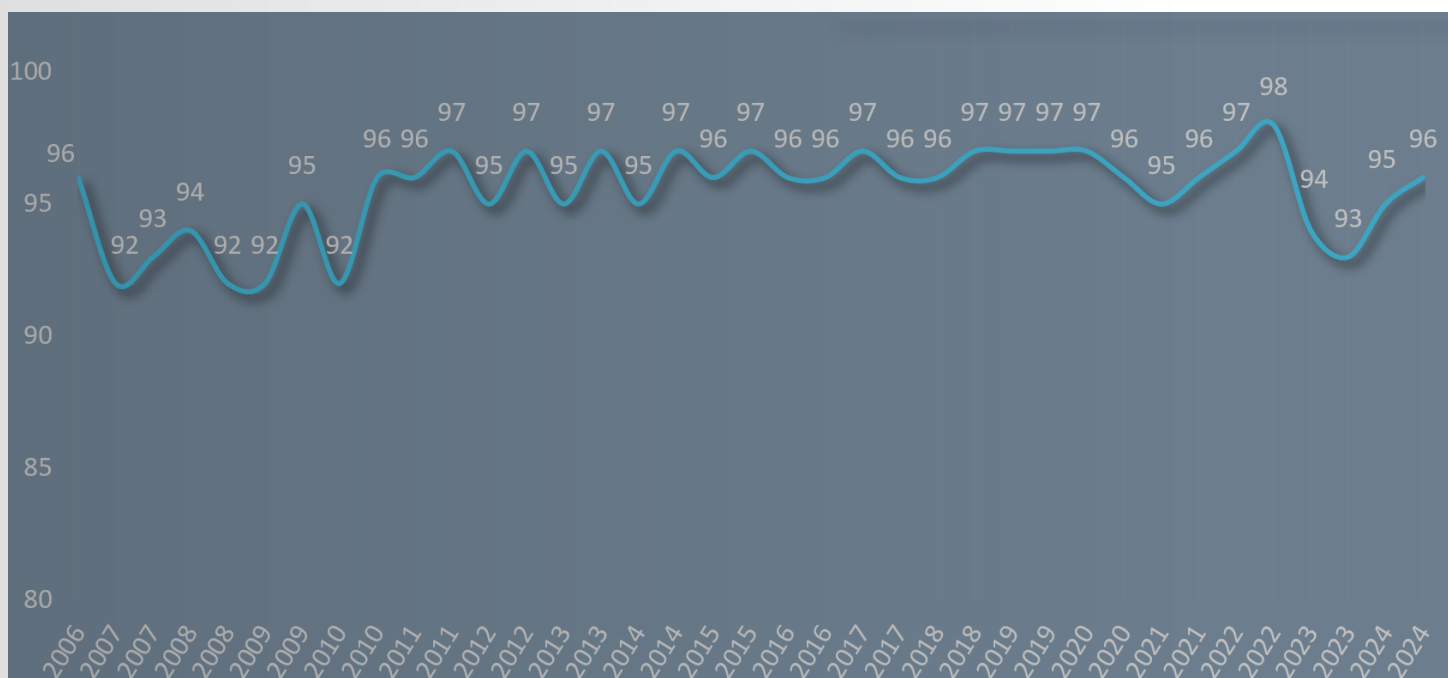


Servicio Técnico Agua por Distrito_

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

SERVICIO TÉCNICO CLOACA

El Servicio Técnico en cloacas es excelente. Vuelve a registrar un muy leve incremento en este semestre y logra alcanzar el 96% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 87%

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

Media: 9,40

El promedio de calificaciones para el servicio técnico es de 9,40 puntos sobre un total de 10

Total (7+8) - 9%

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

Desvío: 1,5

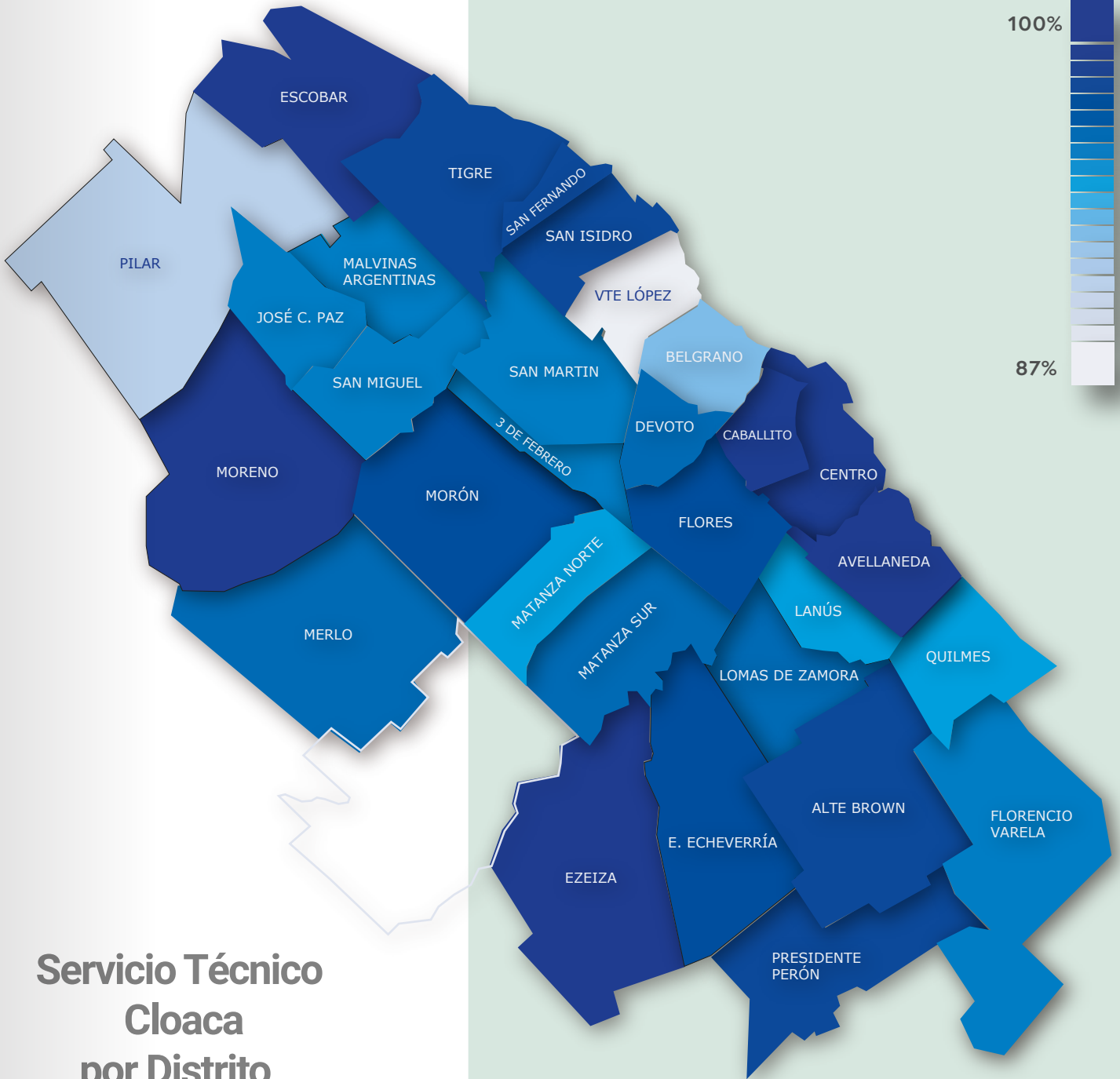
El desvío estandar de la media es 1,5

ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

100%

87%

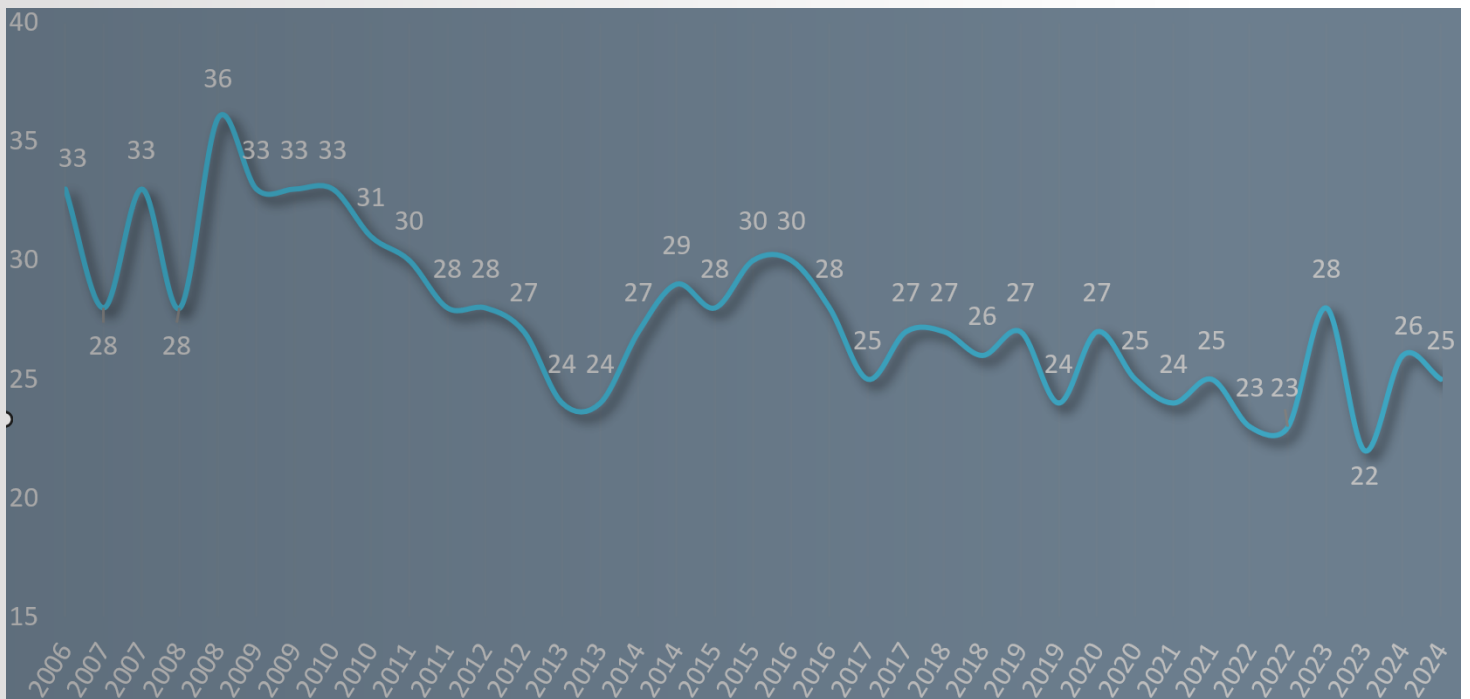


Servicio Técnico Cloaca por Distrito_

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

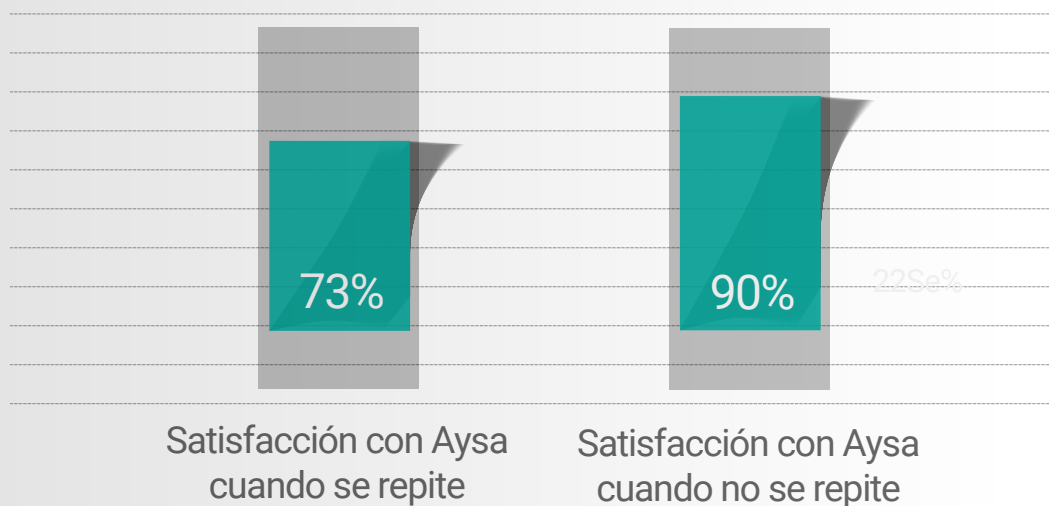
REITERACIÓN DEL PROBLEMA

La reiteración del problema técnico se mantuvo en el mismo nivel durante todo el 2024. Se ubica 3 puntos porcentuales por encima del valor registrado para el mismo período en 2023.



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 73% y cuando el problema no se repite asciende al 90%

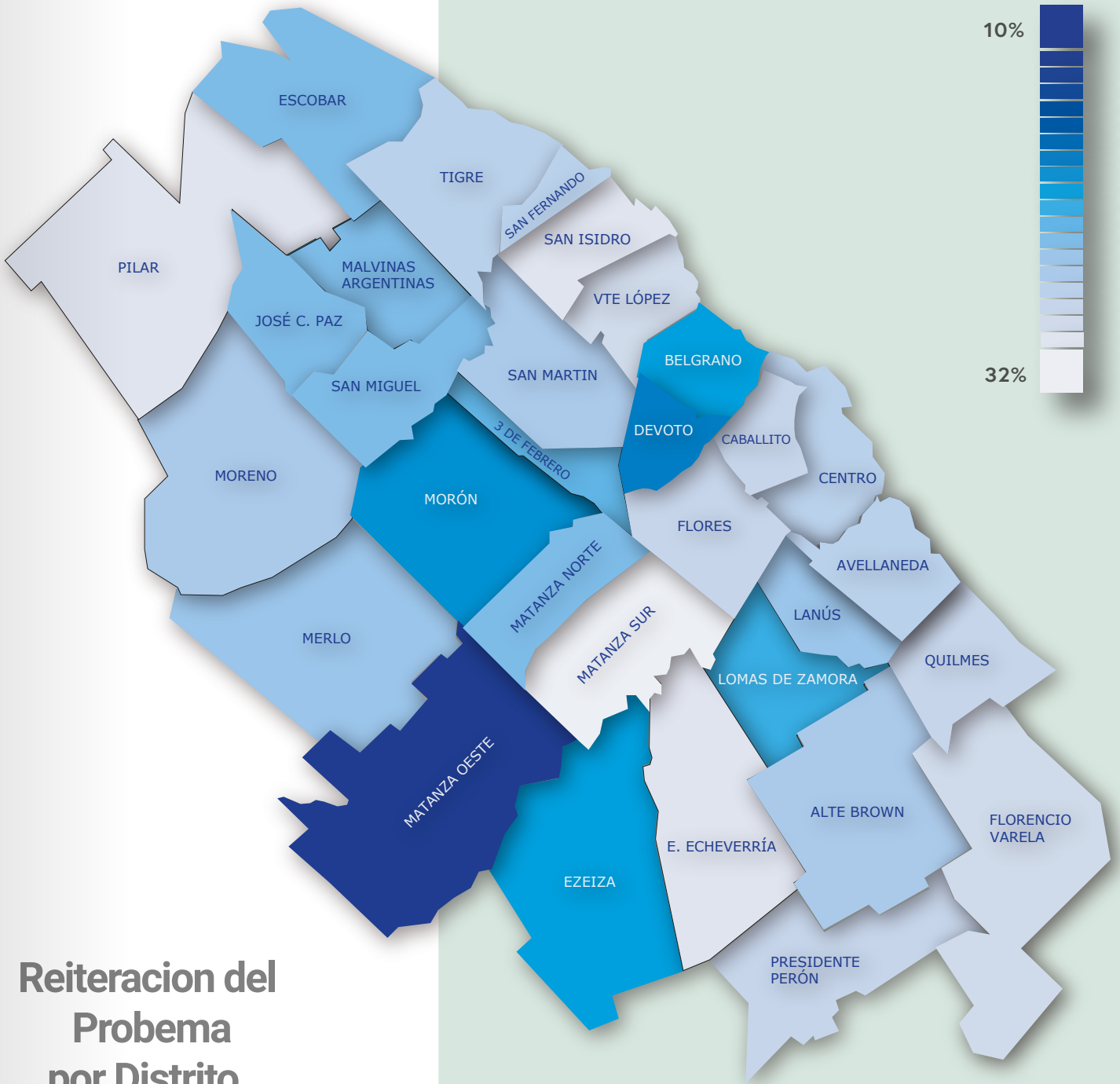


ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

10%

32%

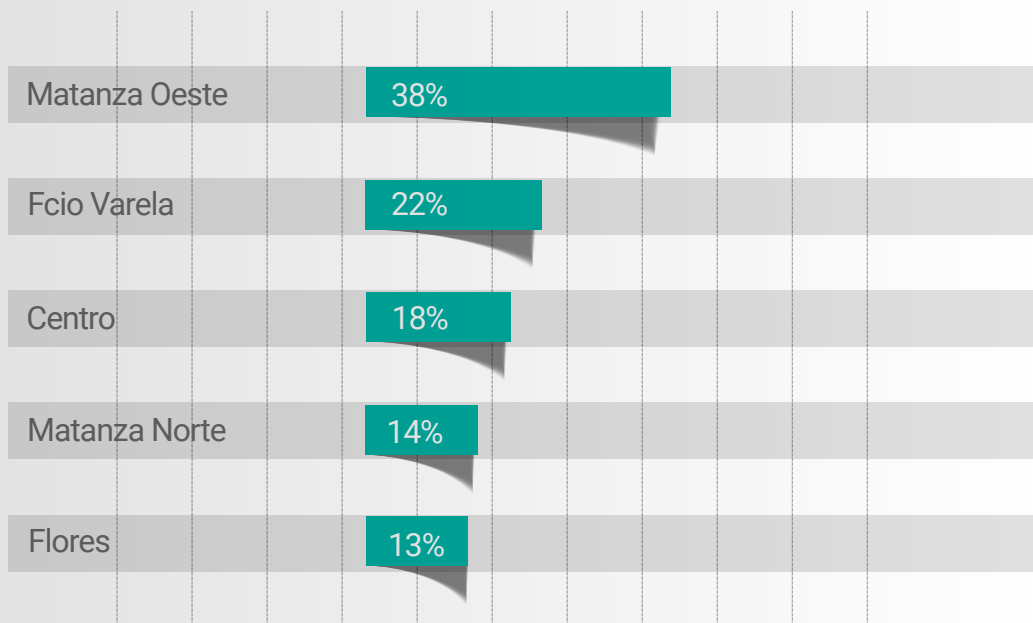


Reiteracion del Problema por Distrito_

Centro	27	San Fer-Tigre	28	Matanza N	24	Avellaneda	27	Alte Brown	26
Belgrano	20	San Isidro	31	Matanza S	32	Lanús	25	E. Echeverría	31
Caballito	28	Vte López	29	3 de Febrero	23	Quilmes	28	Lomas de Zamora	22
Flores	28	San Martín	26	Morón	19	Fcio Varela	29	Ezeiza	21
Devoto	18	Escobar	23	Matanza O	10			Pres. Perón	28
		San Miguel	24	Moreno	26				
		Pilar	31	Merlo	25				

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

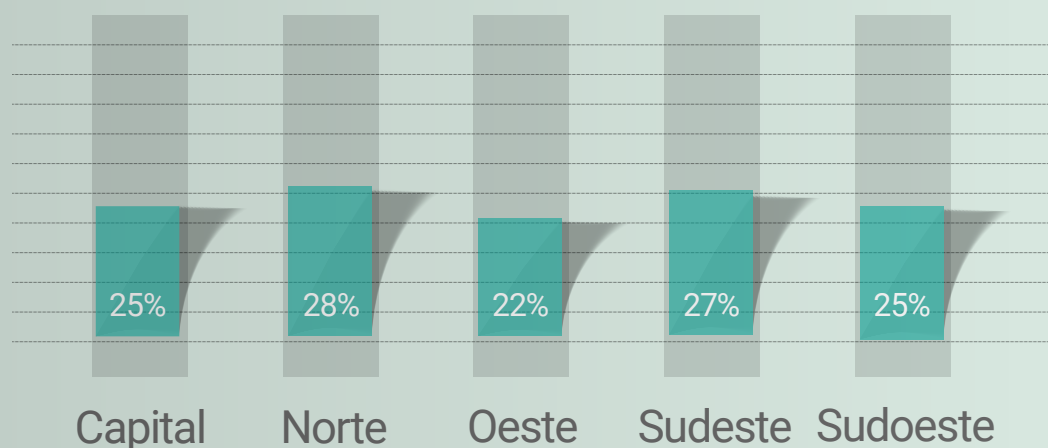
10 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Reiteración del problema

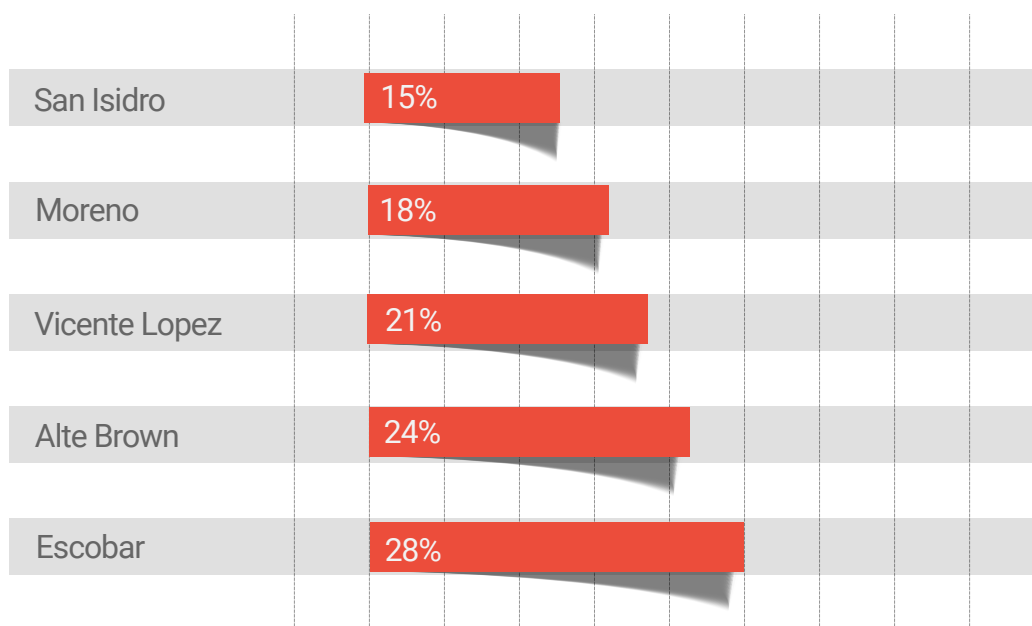
Satisfacción con la cuadrilla en apertura de Regiones

A nivel de Región, se observa un incremento superior a la media en Norte y Sudeste. La región en donde se registra la reiteración más baja es Oeste con el 22%.



DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

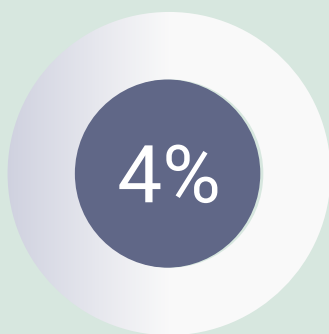


Reiteración del problema



Mejóro

En el 36% 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.

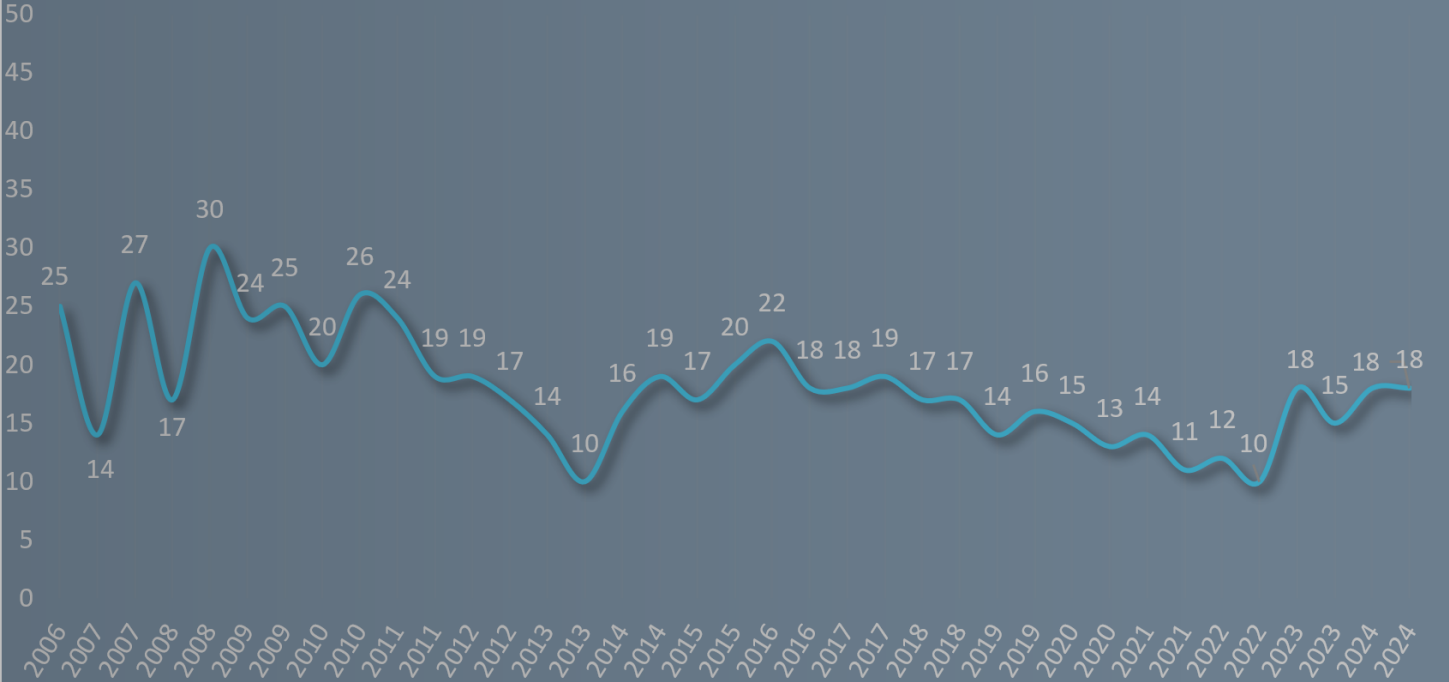


Descendió

En el 61% de los distritos se ha registrado un aumento en la reiteración del problema.

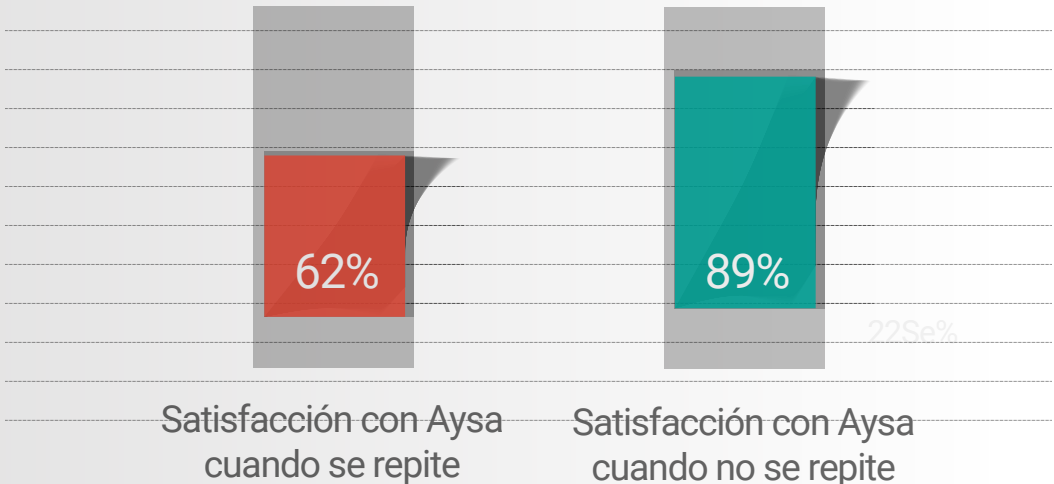
REITERACIÓN AGUA

La reiteración del problema técnico en el servicio de agua no presentó variaciones a lo largo del 2024. Posee una tendencia neutra desde hace 4 semestres.



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 62% y cuando el problema no se repite asciende al 89%

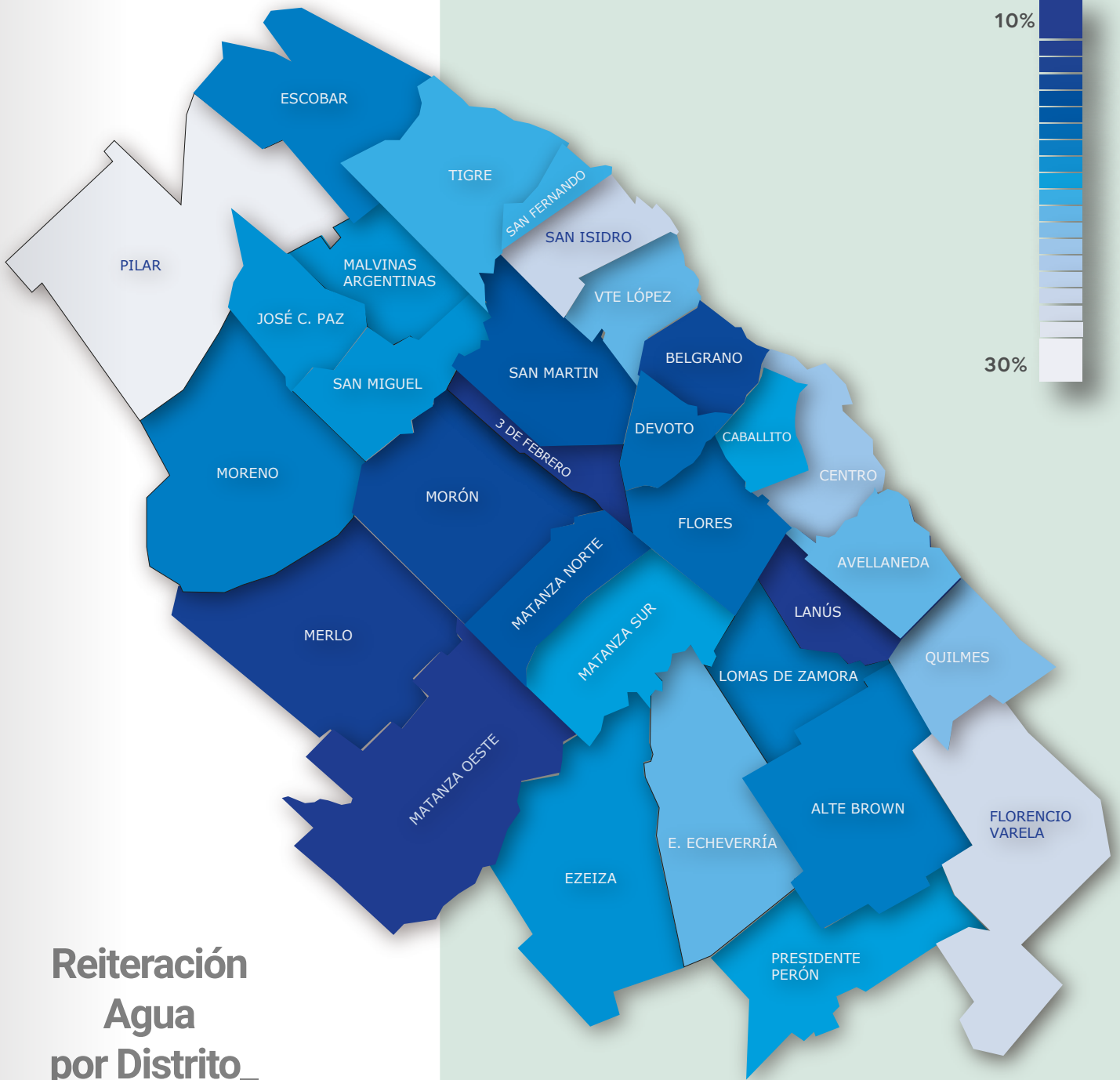


ESTUDIO CONTACTOS

Respuestas afirmativas

10%

30%

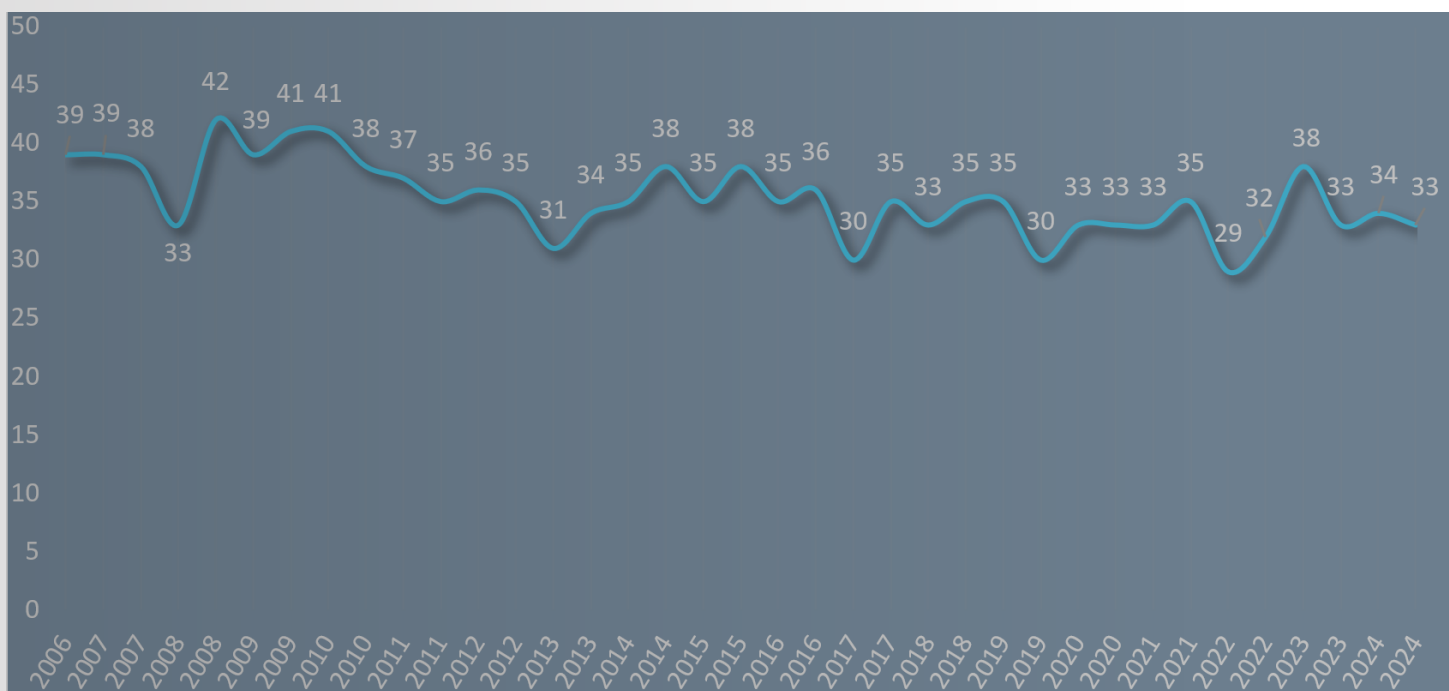


Reiteración Agua por Distrito_

Centro	24	San Fer-Tigre	21	Matanza N	15	Avellaneda	22	Alte Brown	17
Belgrano	13	San Isidro	27	Matanza S	19	Lanús	10	E. Echeverría	22
Caballito	20	Vte López	22	3 de Febrero	11	Quilmes	23	Lomas de Zamora	17
Flores	16	San Martín	15	Morón	13	Fcio Varela	28	Ezeiza	18
Devoto	16	Escobar	17	Matanza O	10			Pres. Perón	20
		San Miguel	18	Moreno	17				
		Pilar	30	Merlo	13				

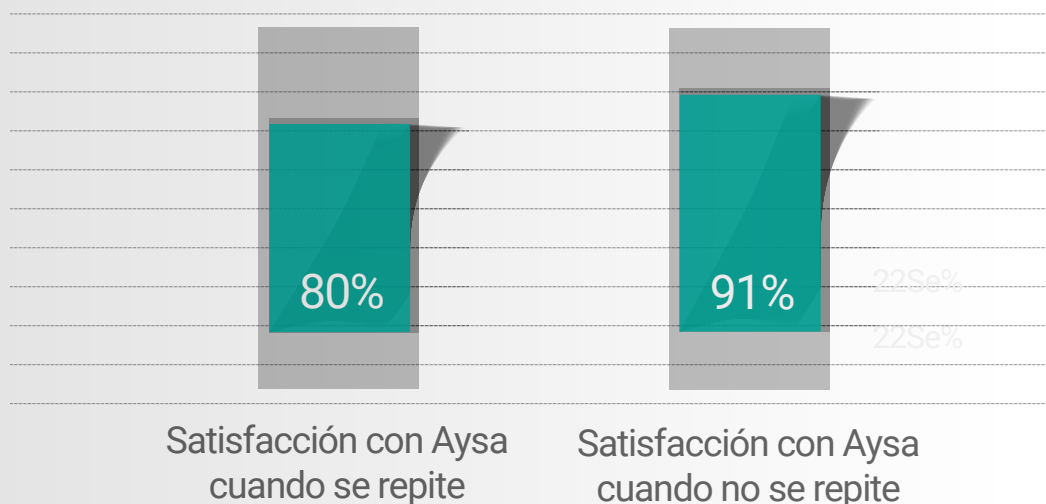
REITERACIÓN CLOACA

La reiteración del problema técnico para el servicio de cloaca mantiene los valores registrados en los últimos semestres. La tendencia de esta variable en los últimos años es neutral.



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 80% y cuando el problema no se repite asciende al 91%

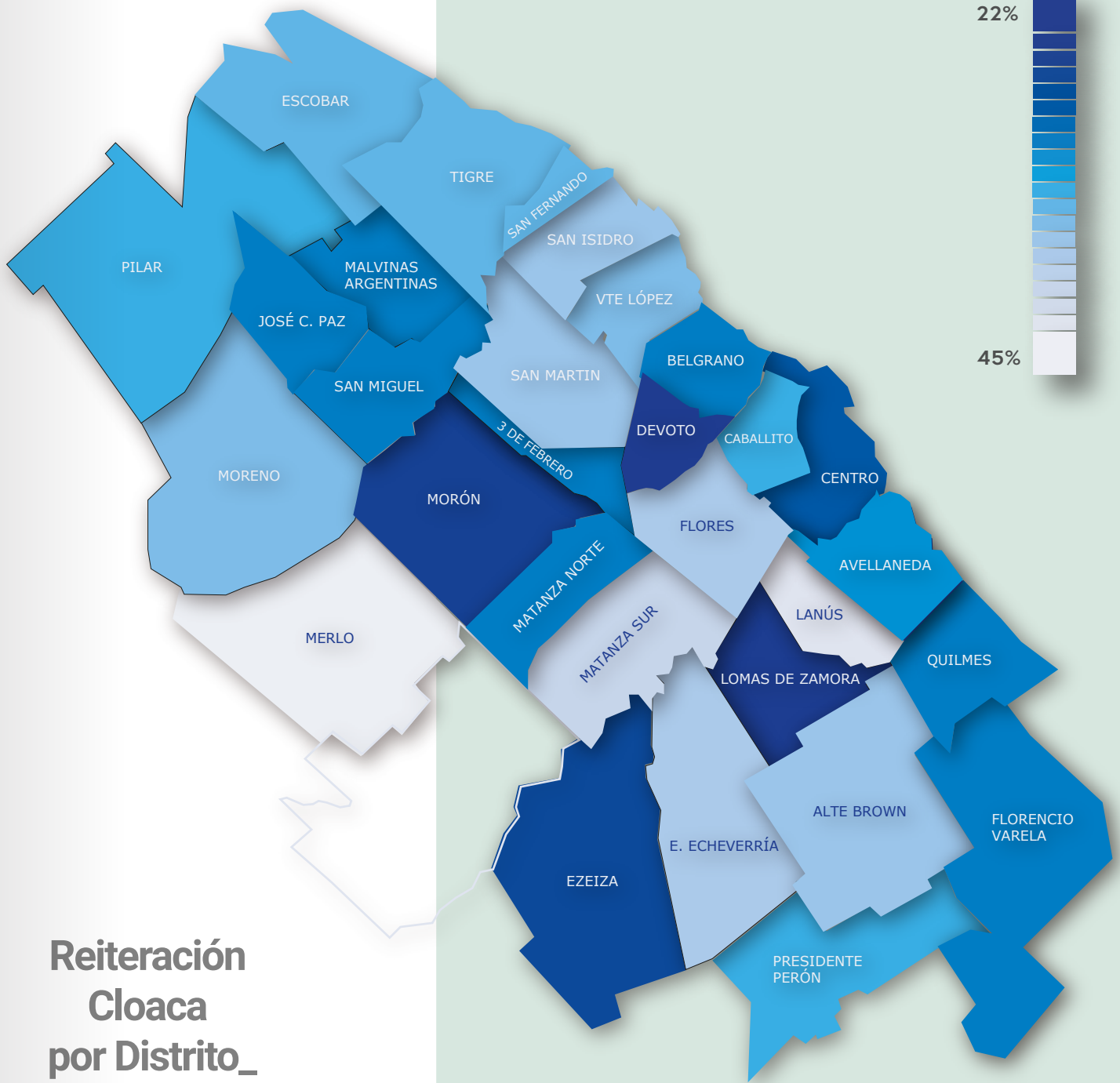


ESTUDIO CONTACTOS

Respuestas afirmativas

22%

45%

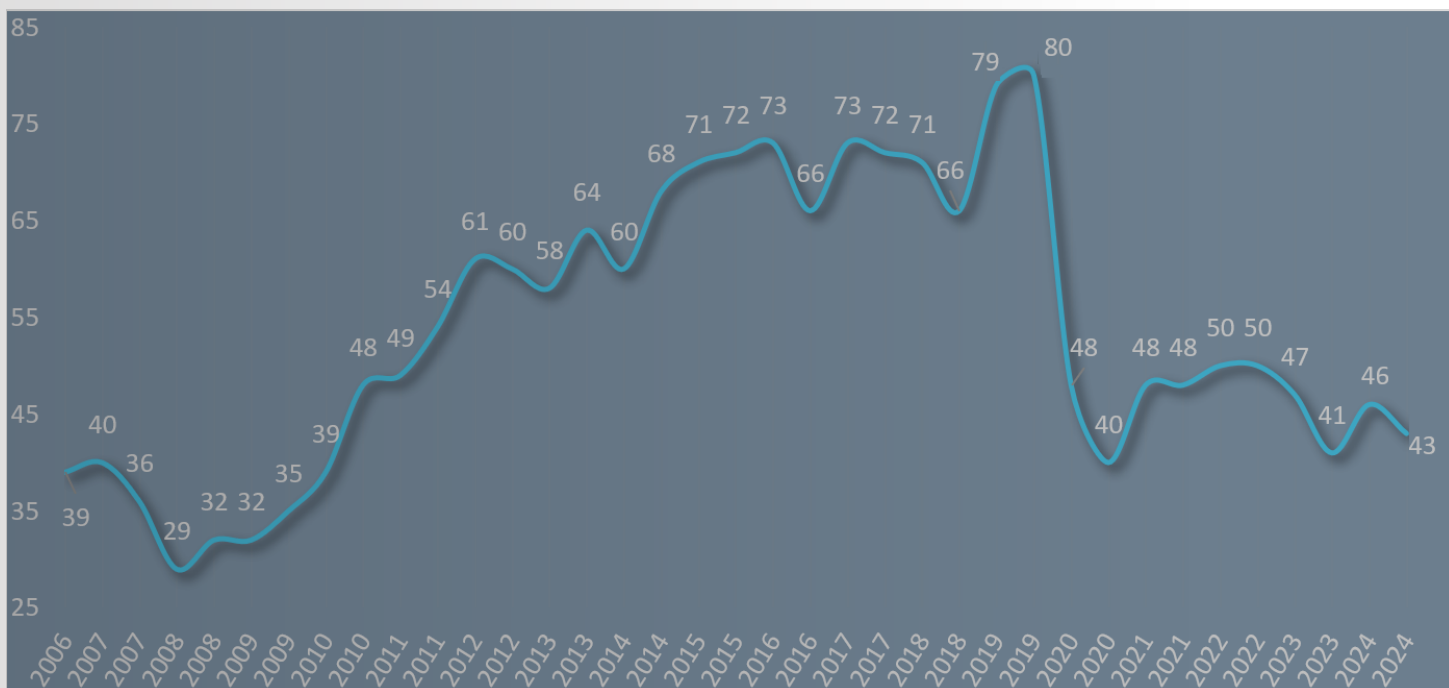


Reiteración Cloaca por Distrito_

Centro	28	San Fer-Tigre	35	Matanza N	31	Avellaneda	32	Alte Brown	38
Belgrano	31	San Isidro	38	Matanza S	41	Lanús	44	E. Echeverría	39
Caballito	34	Vte López	36	3 de Febrero	30	Quilmes	30	Lomas de Zamora	23
Flores	39	San Martín	38	Morón	25	Fcio Varela	31	Ezeiza	26
Devoto	22	Escobar	35	Matanza O	-			Pres. Perón	34
		San Miguel	30	Moreno	36				
		Pilar	34	Merlo	45				

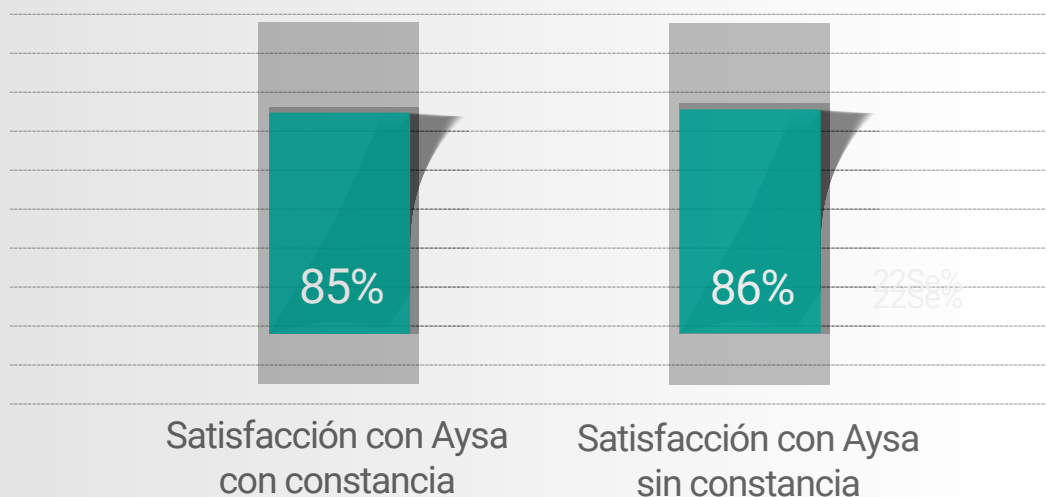
ENTREGA DE CONSTANCIA

La notificación al usuario del trabajo realizado por el equipo técnico se mantiene, sin variaciones significativas, desde hace varios semestres. Solo el 43% afirma que el equipo técnico dejó constancia del trabajo realizado.



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.

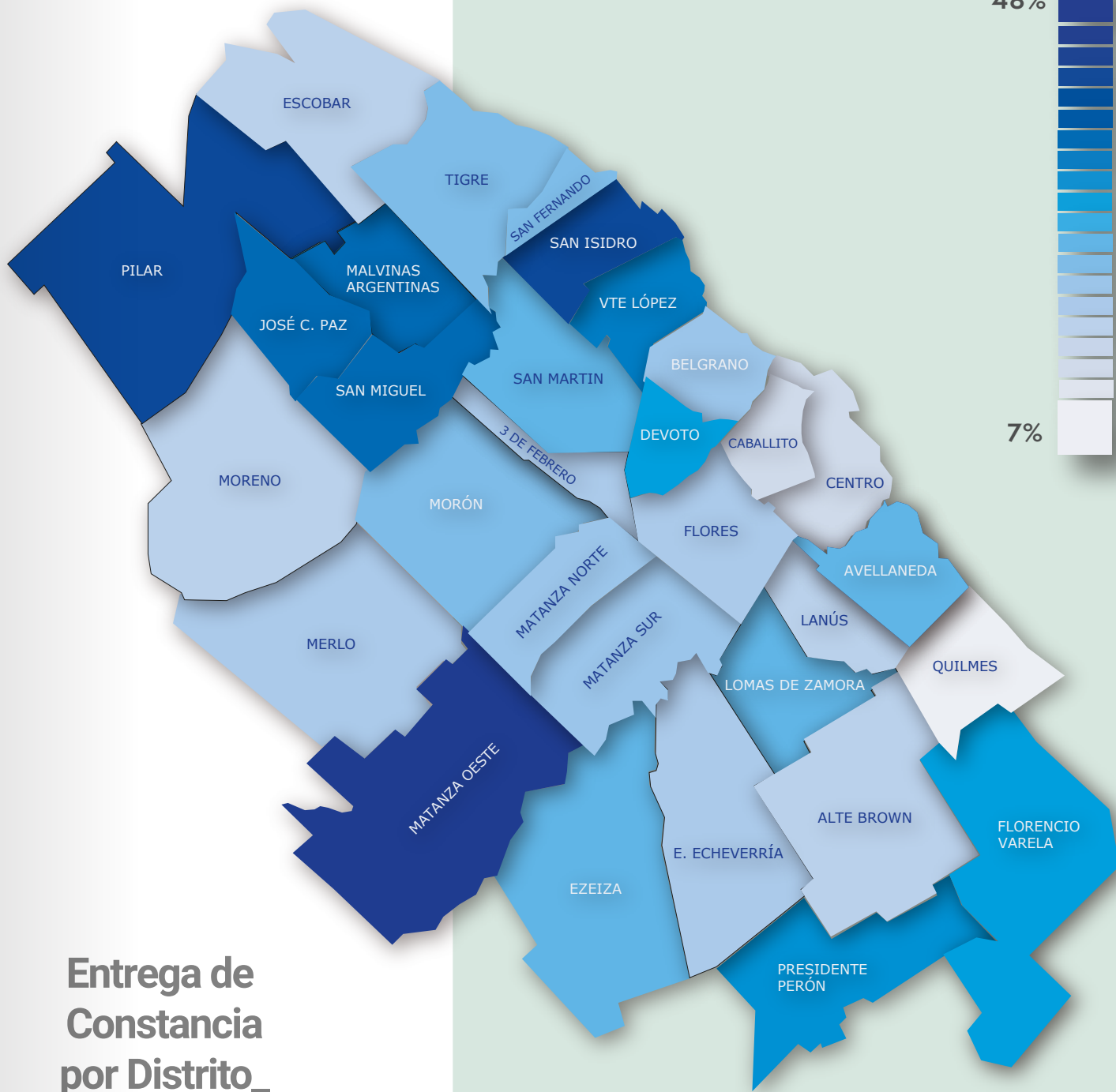


ESTUDIO CONTACTOS

Respuestas afirmativas

48%

7%

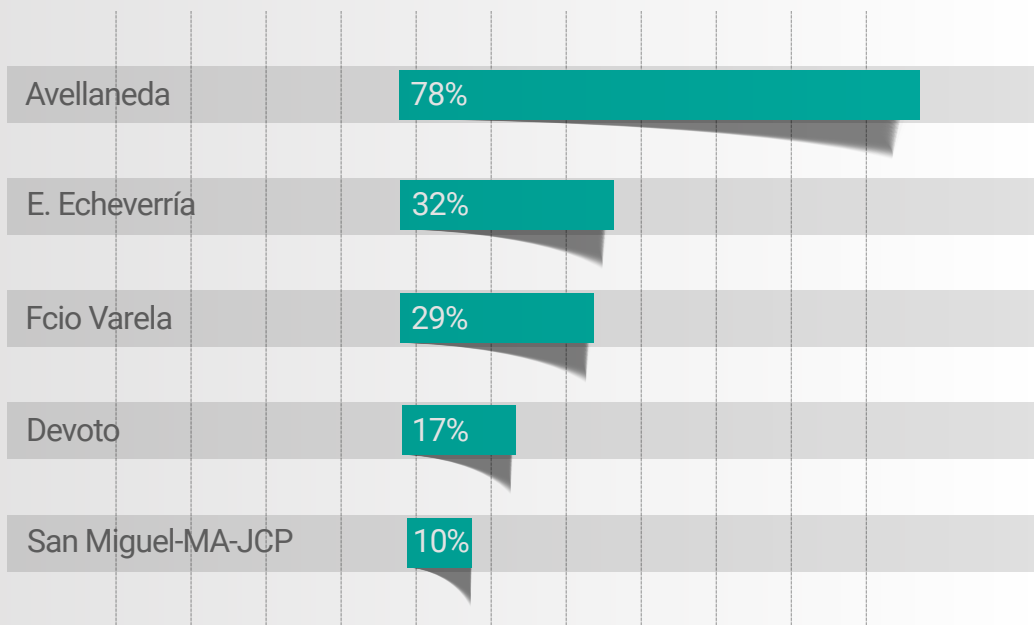


Entrega de Constancia por Distrito_

Centro	11	San Fer-Tigre	23	Matanza N	20	Avellaneda	25	Alte Brown	15
Belgrano	19	San Isidro	41	Matanza S	19	Lanús	16	E. Echeverría	17
Caballito	12	Vte López	32	3 de Febrero	17	Quilmes	7	Lomas de Zamora	25
Flores	18	San Martín	24	Morón	23	Fcio Varela	28	Ezeiza	25
Devoto	29	Escobar	16	Matanza O	48			Pres. Perón	31
		San Miguel	35	Moreno	15				
		Pilar	41	Merlo	17				

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

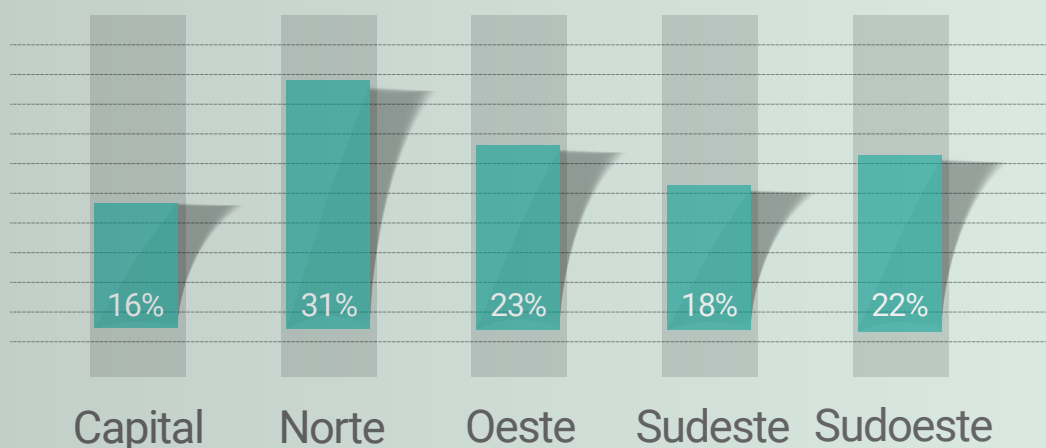
9 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Entrega de constancia

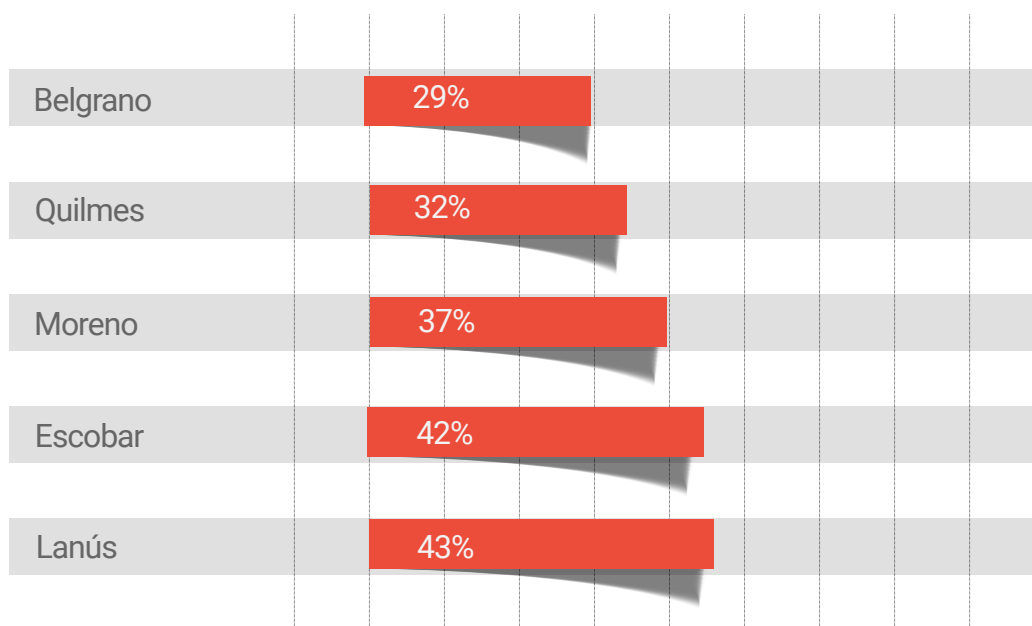
Entrega de constancia en apertura de Regiones

A nivel de Región, Norte se ubica por encima de las otras regiones con un 31% de comunicación del trabajo a realizar. La región con menor entrega es Capital con el 16%.



DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

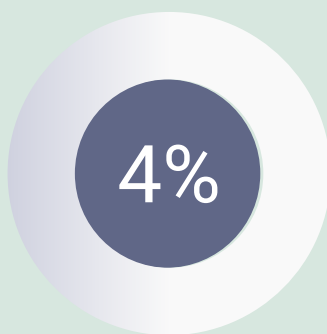


Entrega de constancia



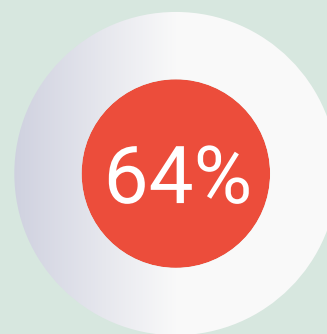
Mejóro

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



Mantuvo

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

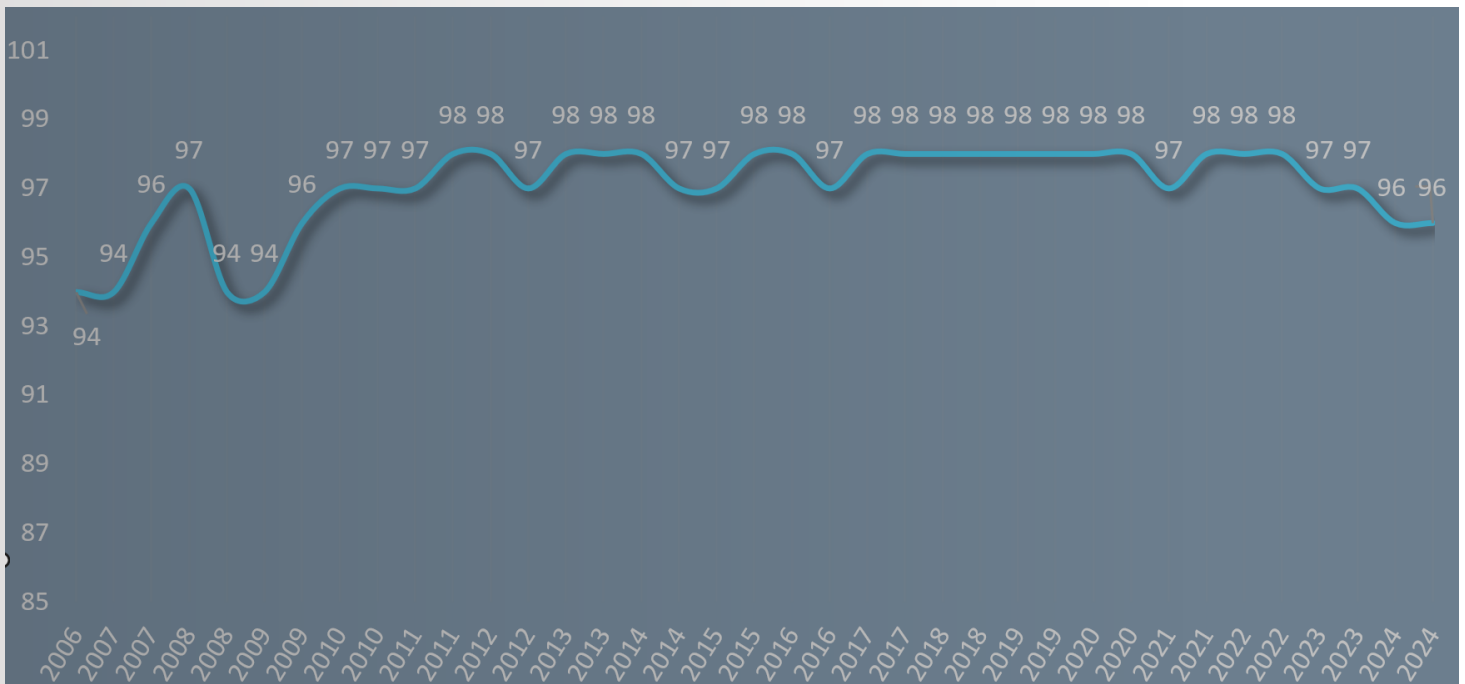


Descendió

En el 64% 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 verdaderamente excelente. El 96% le asigna una calificación de entre 7 y 10 puntos.



Total (9+10) - 88%

El 88% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a la amabilidad

Total (7+8) - 8%

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

Media: 9,57

El promedio de calificaciones para la amabilidad es de 9,57 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,1

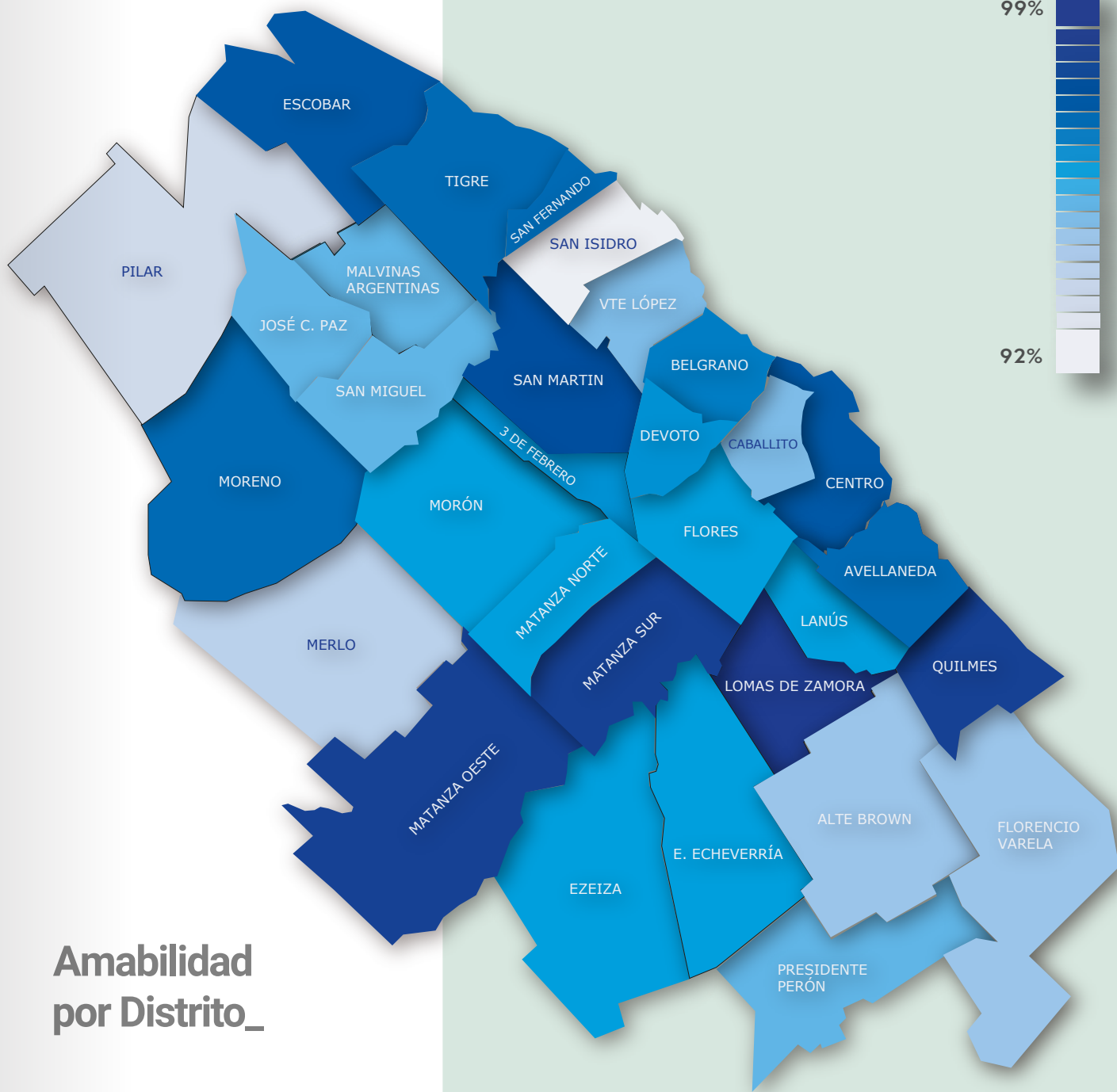
El desvío estándar de la media es 1,1

ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

99%

92%

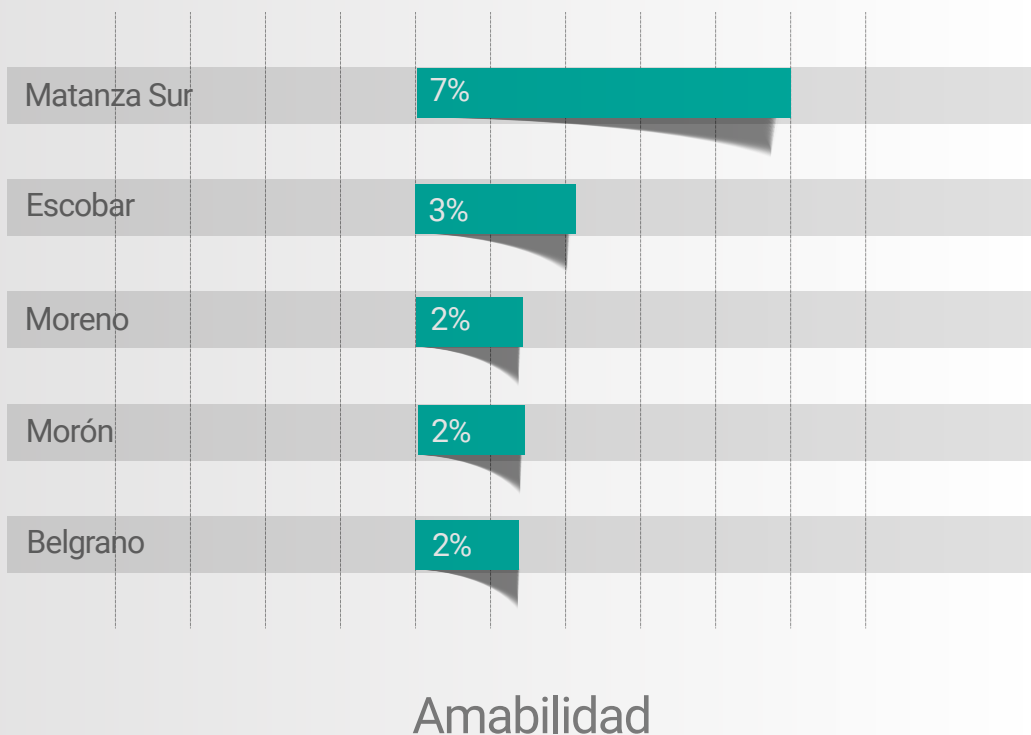


Amabilidad por Distrito_

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

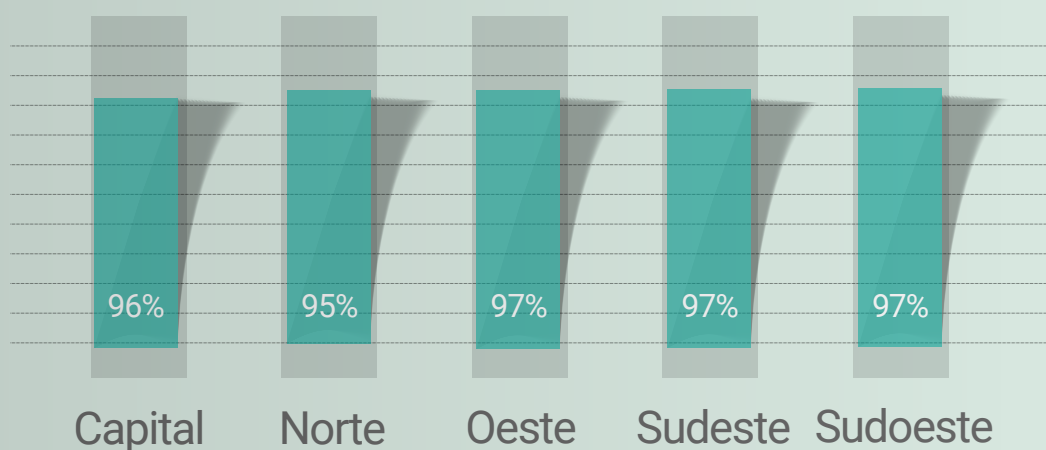
MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

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



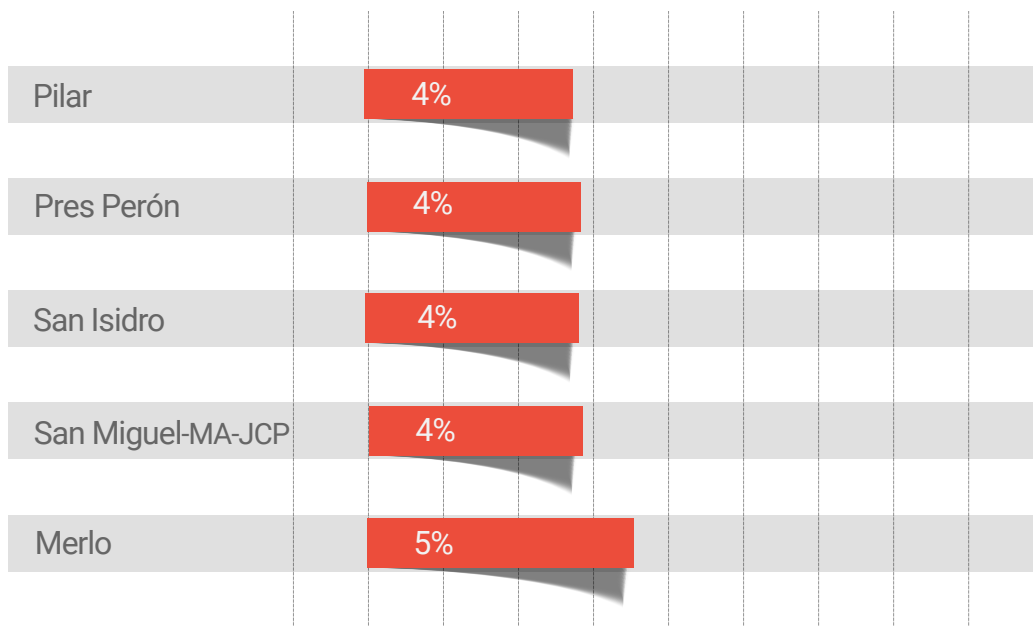
La amabilidad del equipo técnico en apertura de Regiones

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

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



Amabilidad



Mejóro

El 36% 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.

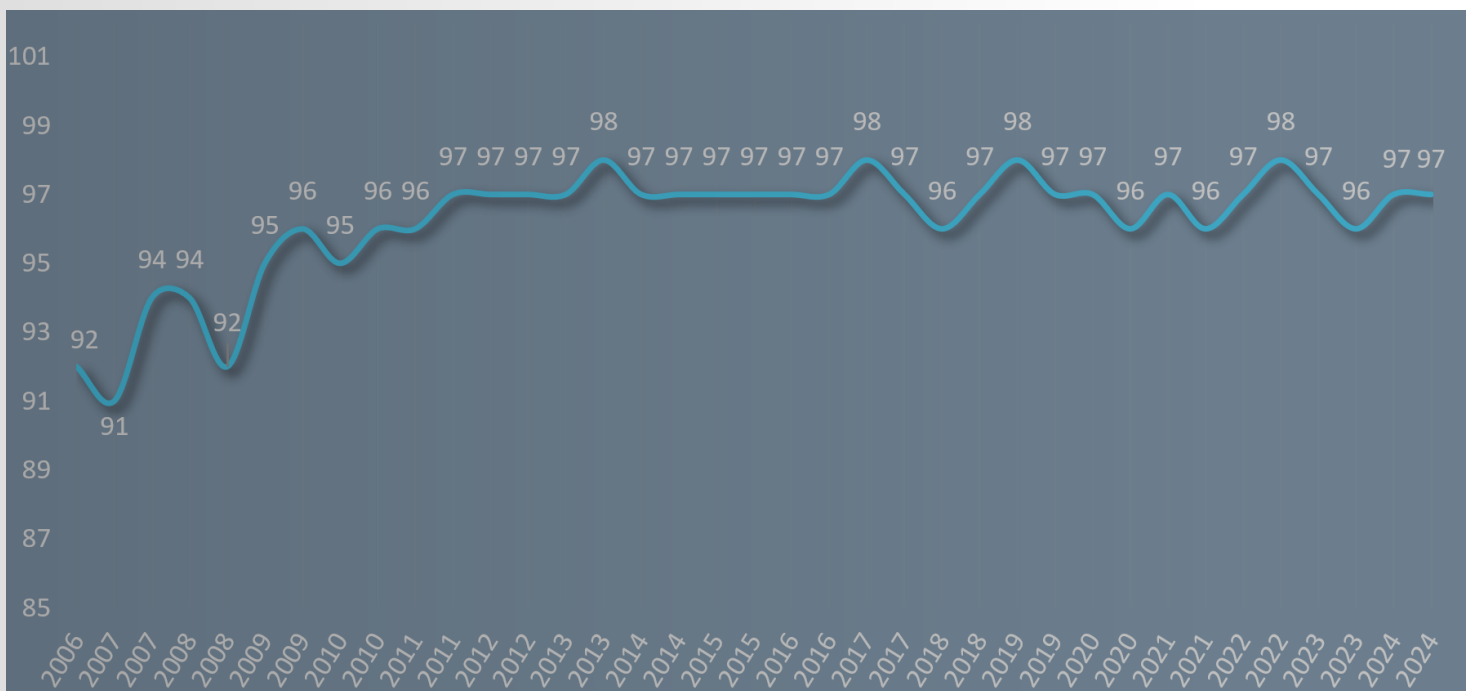


Descendió

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

EL ASPECTO

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



Total (9+10) - 84%

El 84% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos al aspecto de los empleados

Total (7+8) - 13%

El 13% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos al aspecto de los empleados

Media: 9,47

El promedio de calificaciones para el aspecto es de 9,47 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,1

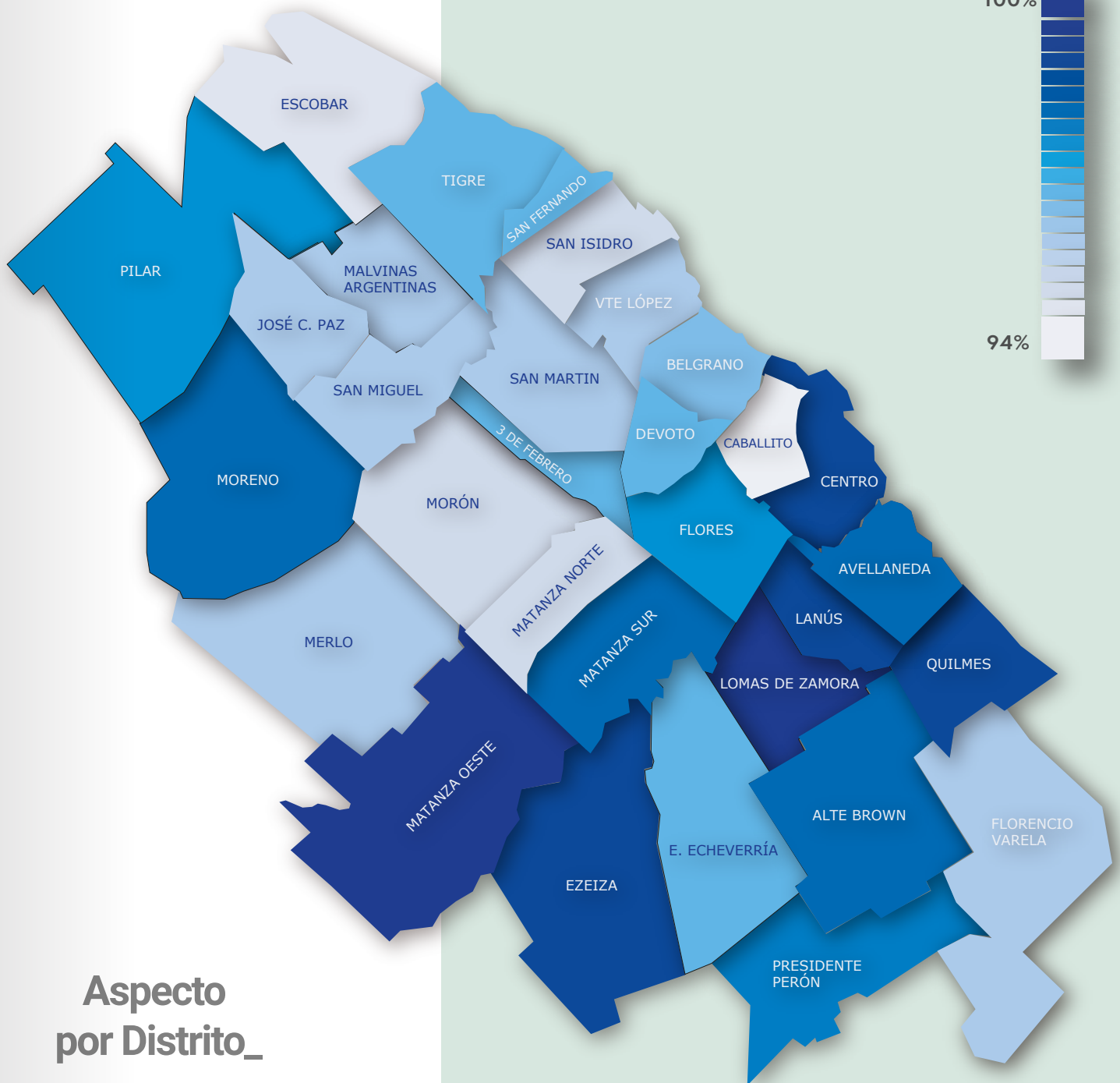
El desvío estandar de la media es 1,1

ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

100%

94%

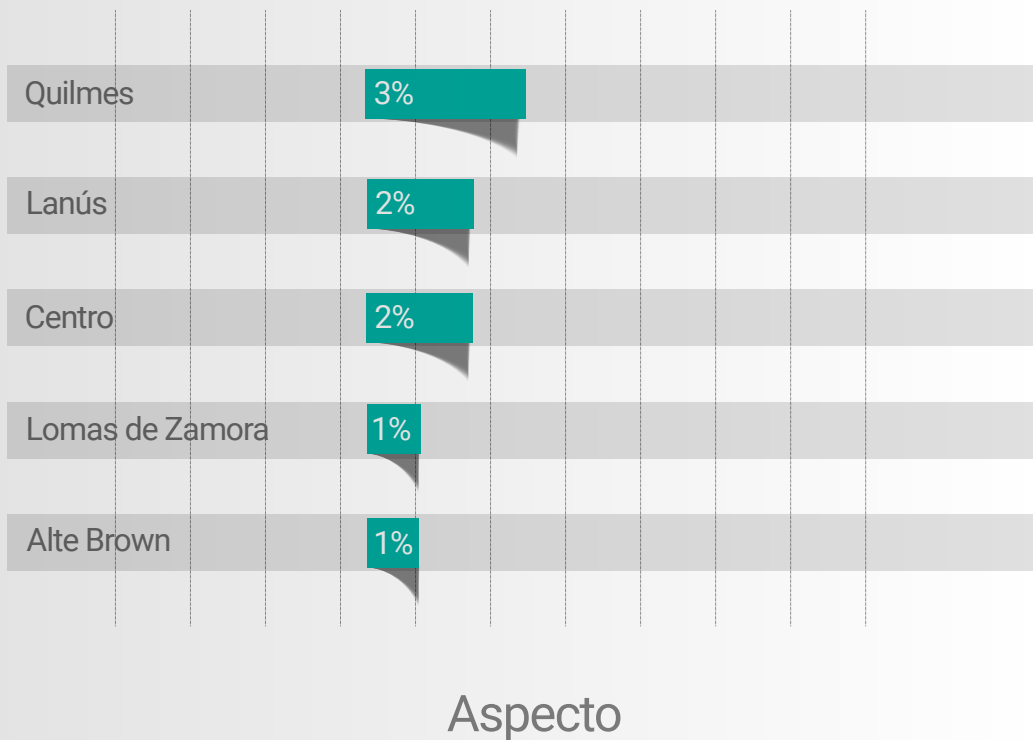


Aspecto por Distrito_

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

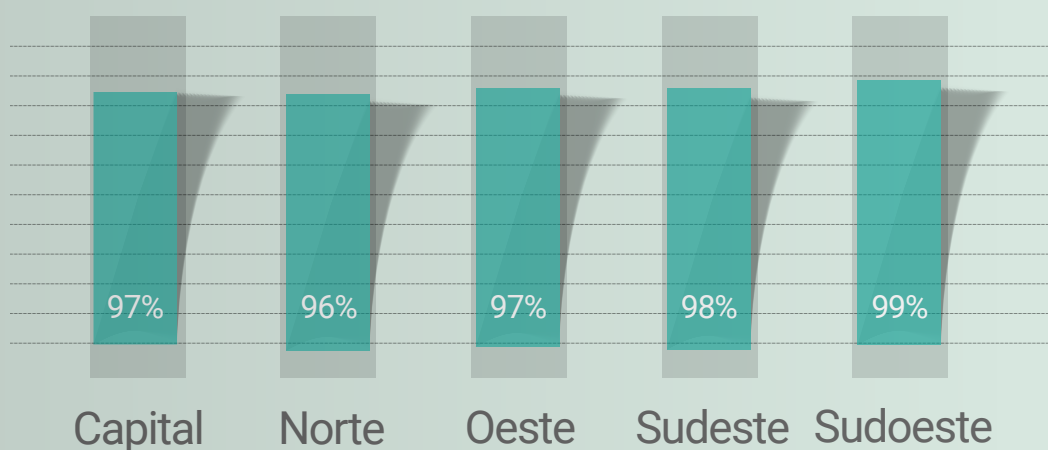
MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

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



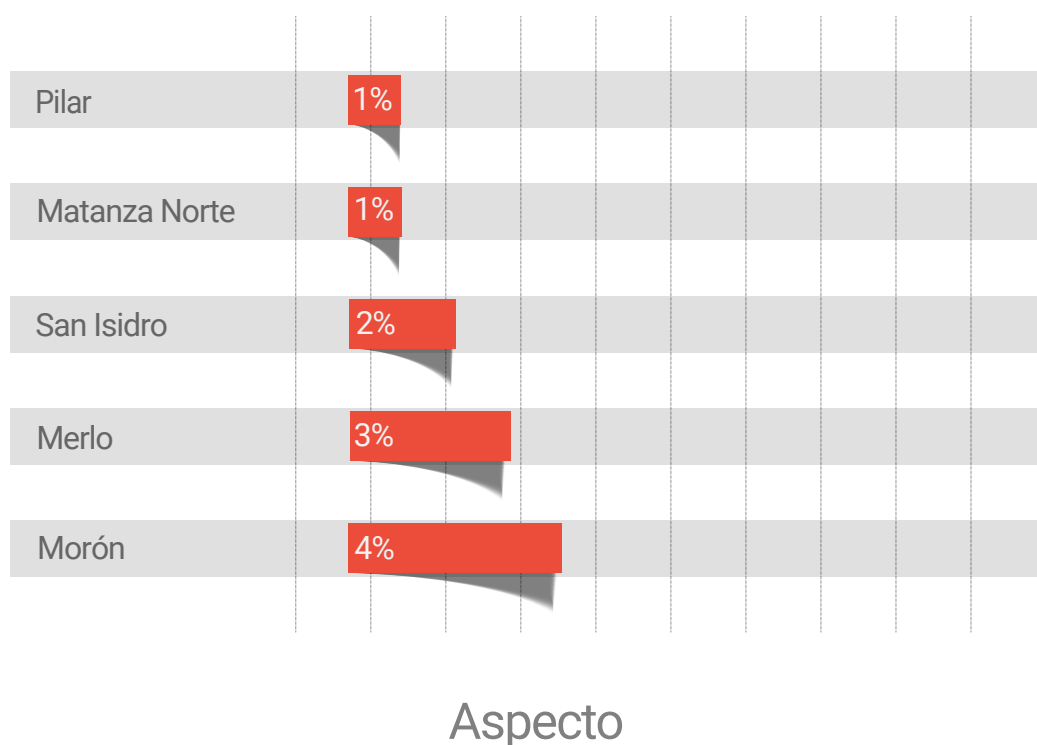
Apecto del equipo técnico en apertura de Regiones

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



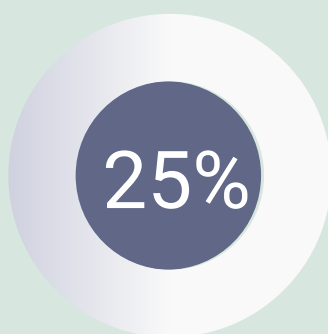
DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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



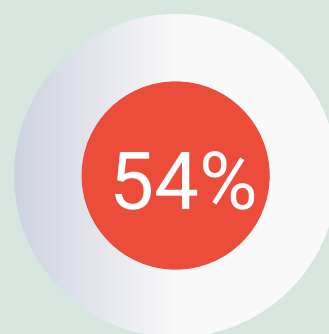
Mejóro

El 21% 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.

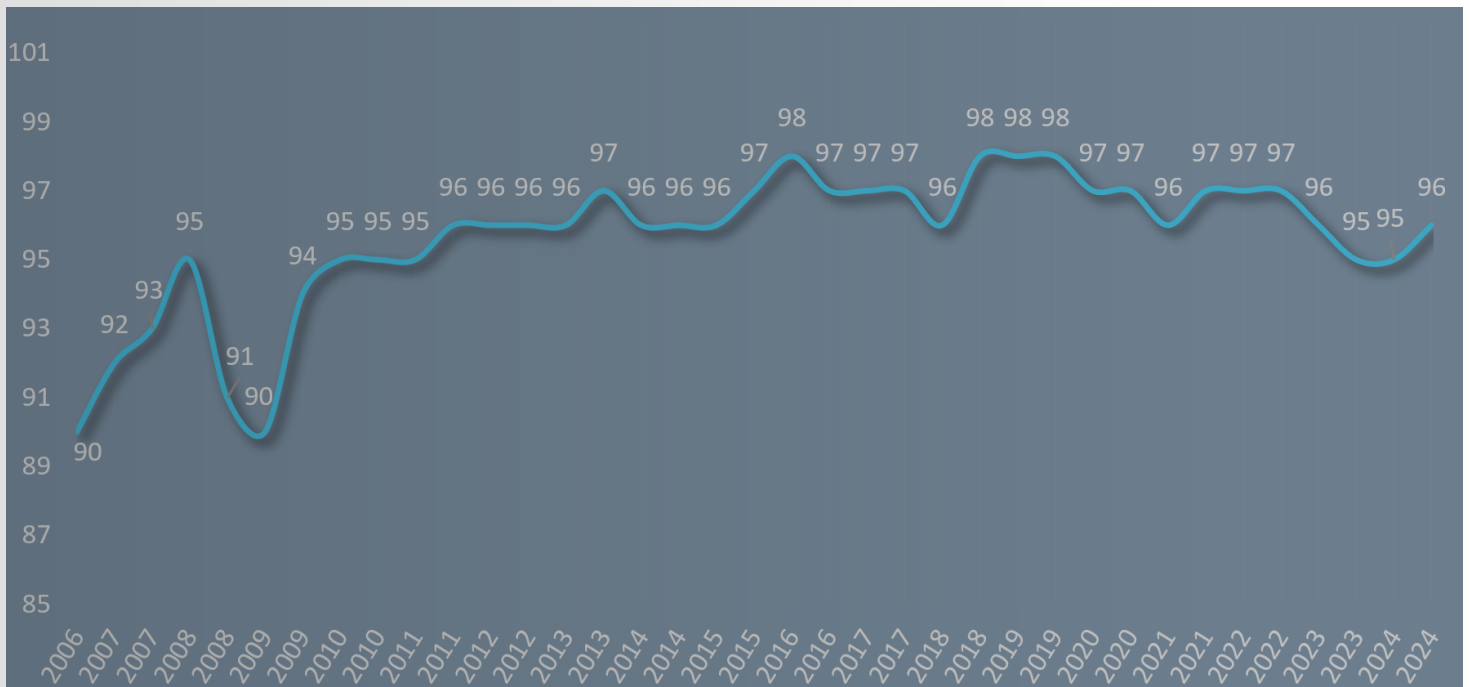


Descendió

El 54% 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. Se ubica 1 punto porcentual por encima del semestre anterior y cierra el año con un 95% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 86%

El 86% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a la predisposición.

Media: 9,46

El promedio de calificaciones para la predisposición es de 9,46 puntos sobre un total de 10

Total (7+8) - 9%

El 9% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a la predisposición

Desvío: 1,4

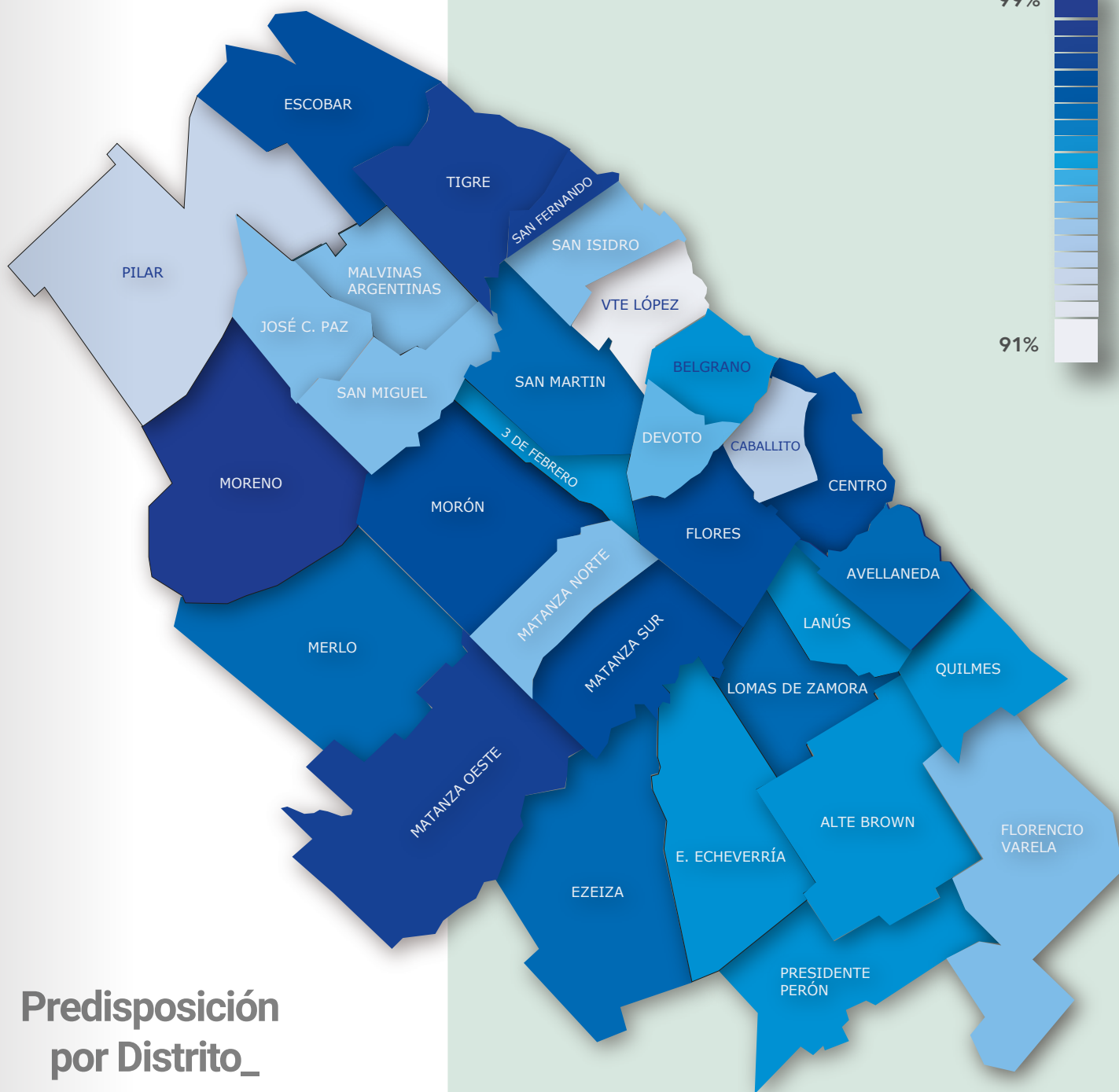
El desvío estándar de la media es 1,4

ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

99%

91%

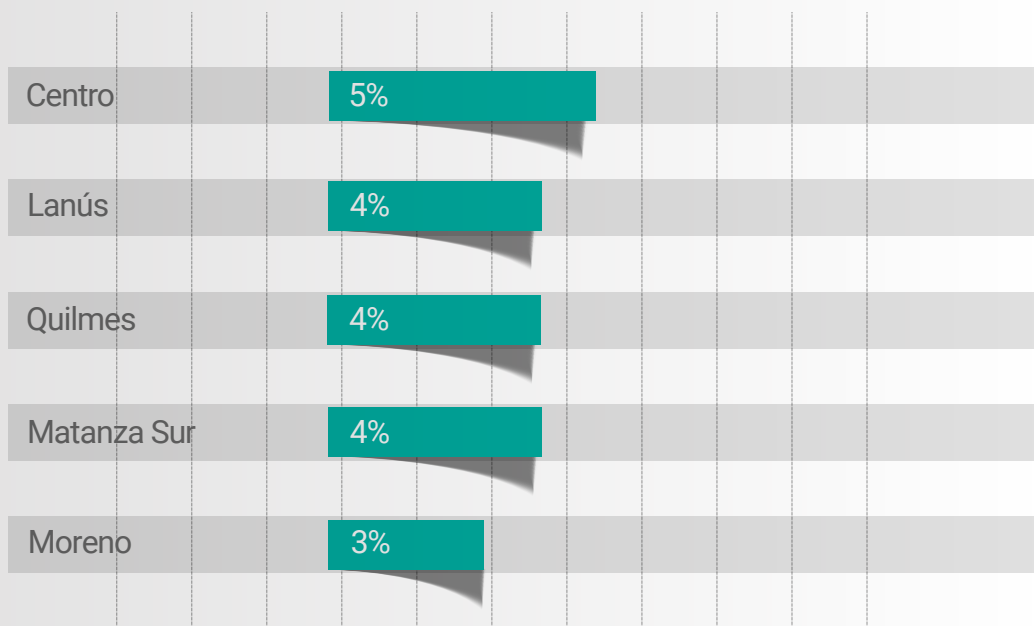


Predisposición por Distrito_

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

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

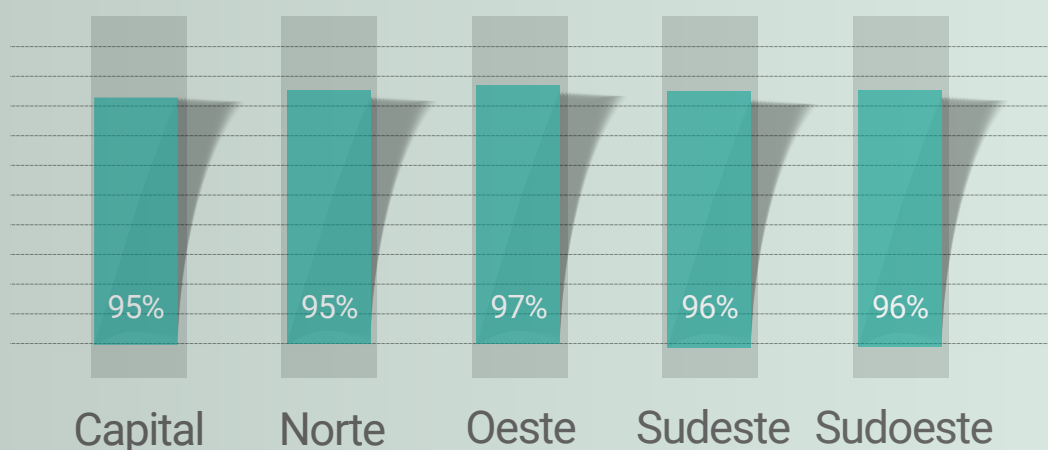
14 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Predisposición a realizar el trabajo

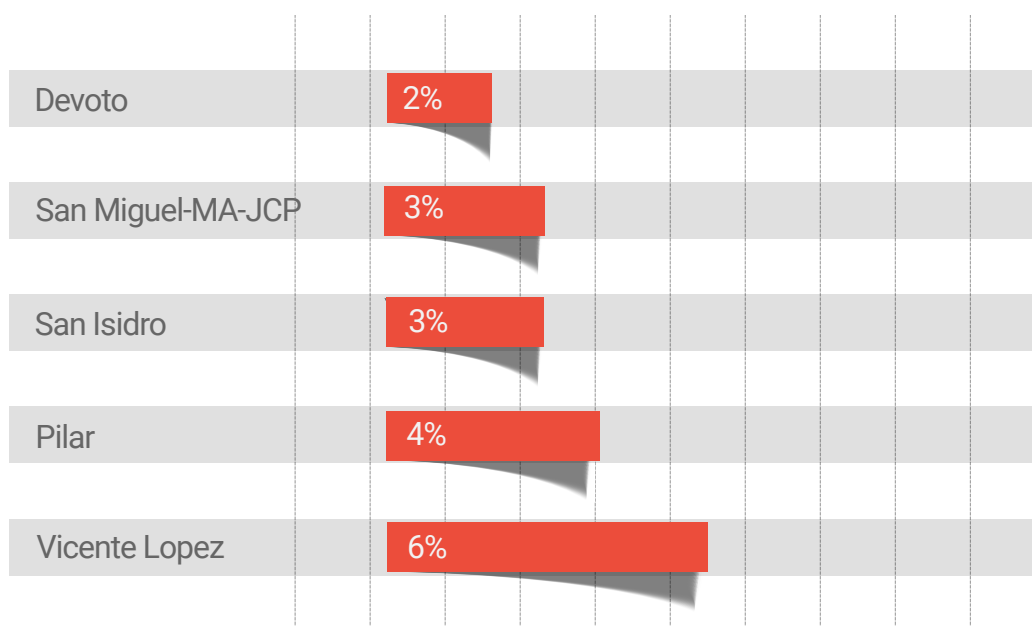
Predisposición en apertura de Regiones

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



DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

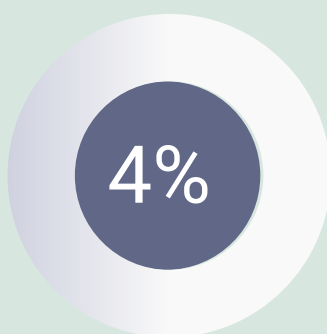


Predisposición a realizar el trabajo



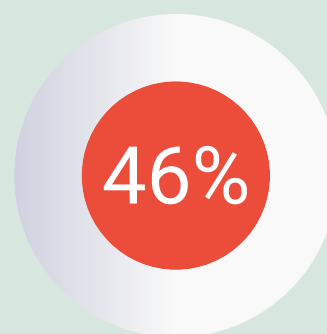
Mejóro

El 50% 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.

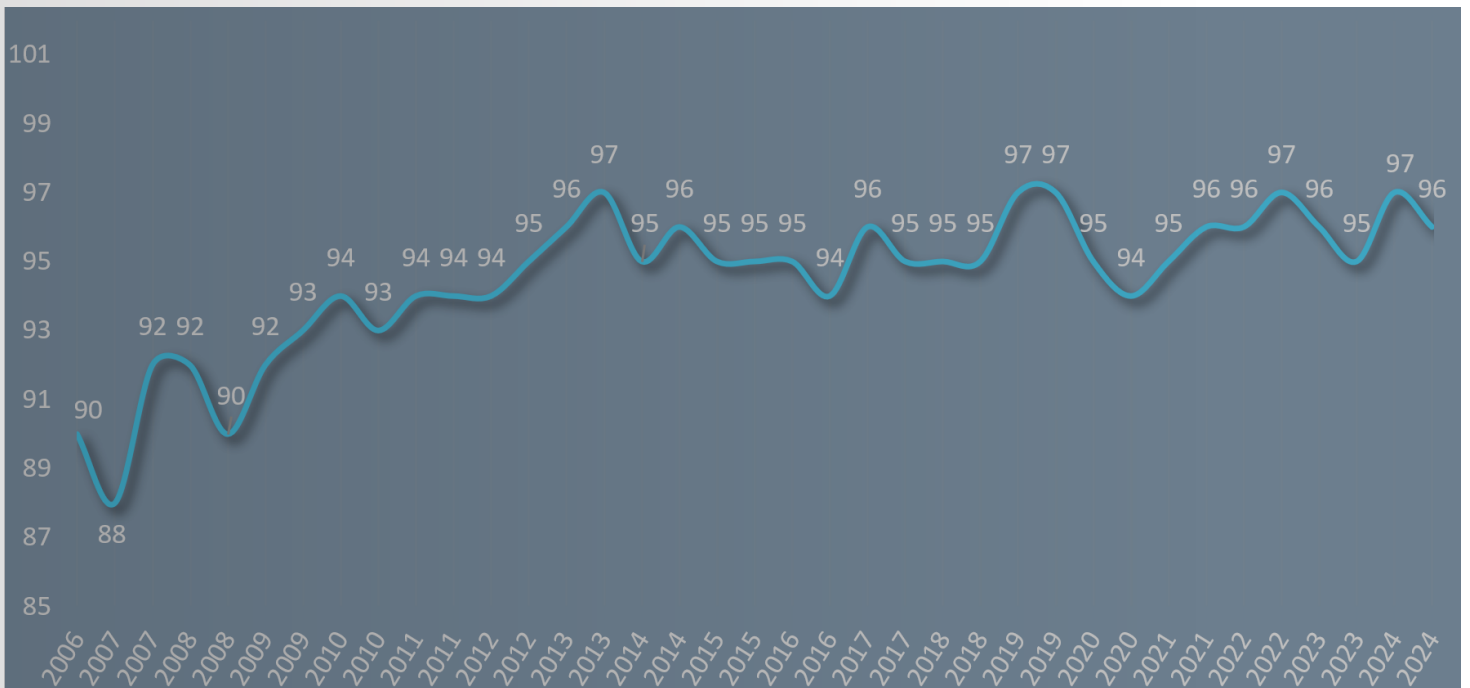


Descendió

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

FACILIDAD PARA IDENTIFICAR

Esta variable se encuentra en una meseta desde comienzos de 2013 pero el nivel en el que se estabilizó es realmente muy elevado. Recibe un 96% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 88%

El 88% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a la facilidad para identificar

Total (7+8) - 8%

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

Media: 9,53

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

Desvío: 1,3

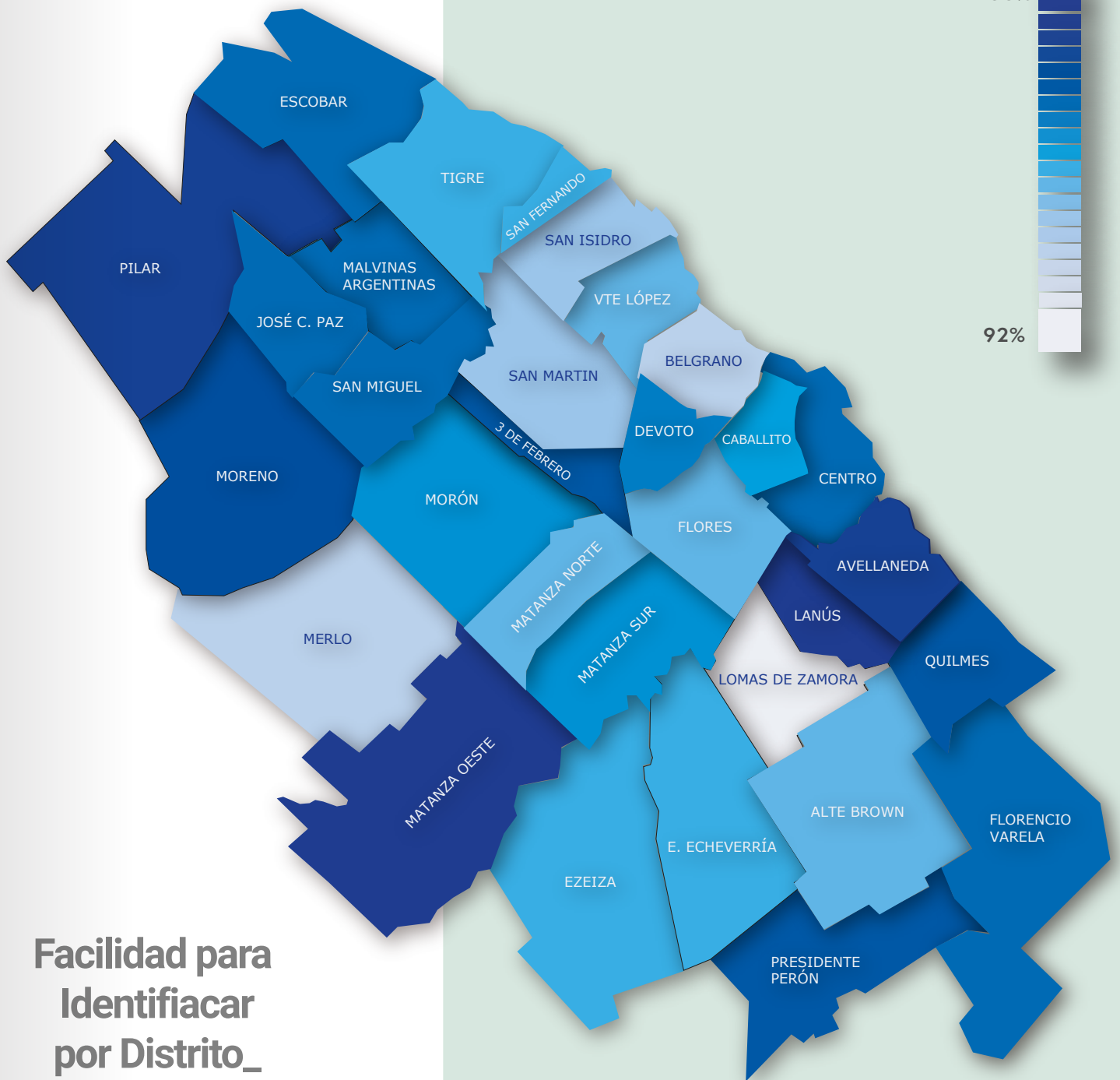
El desvío estandar de la media es 1,3

ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

100%

92%

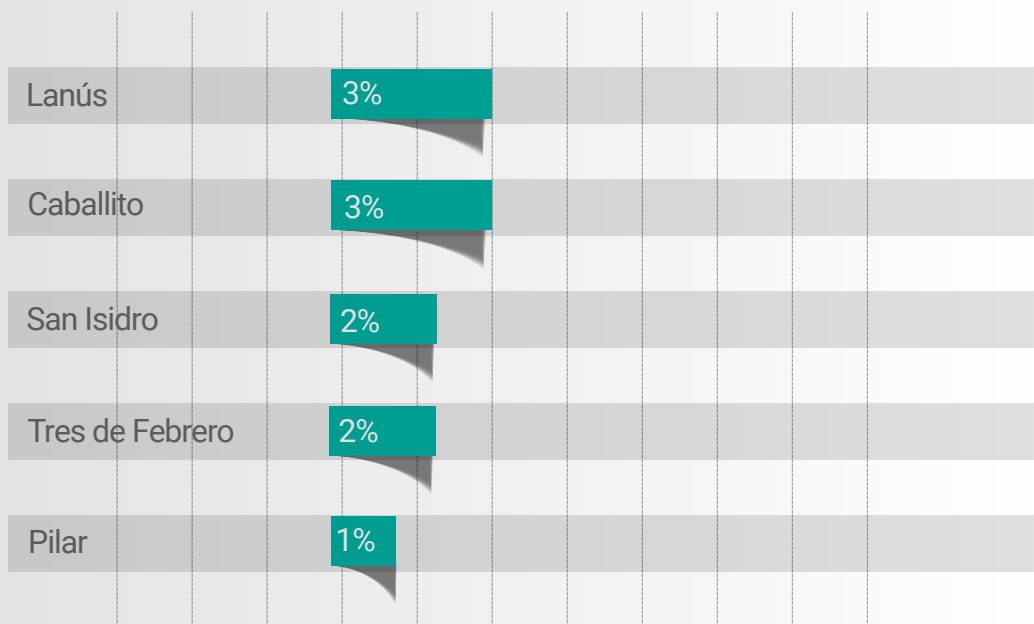


Facilidad para Identifiacar por Distrito_

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

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

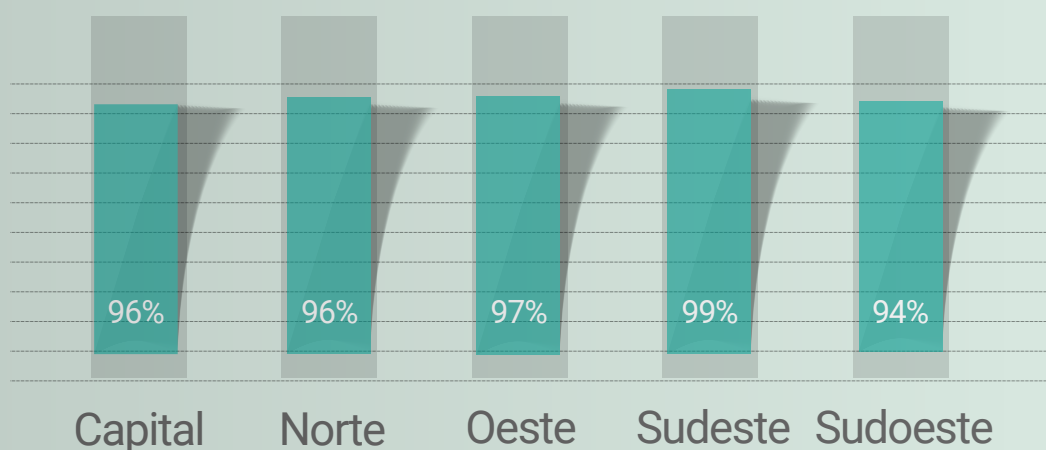
6 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Facilidad para identificarlos

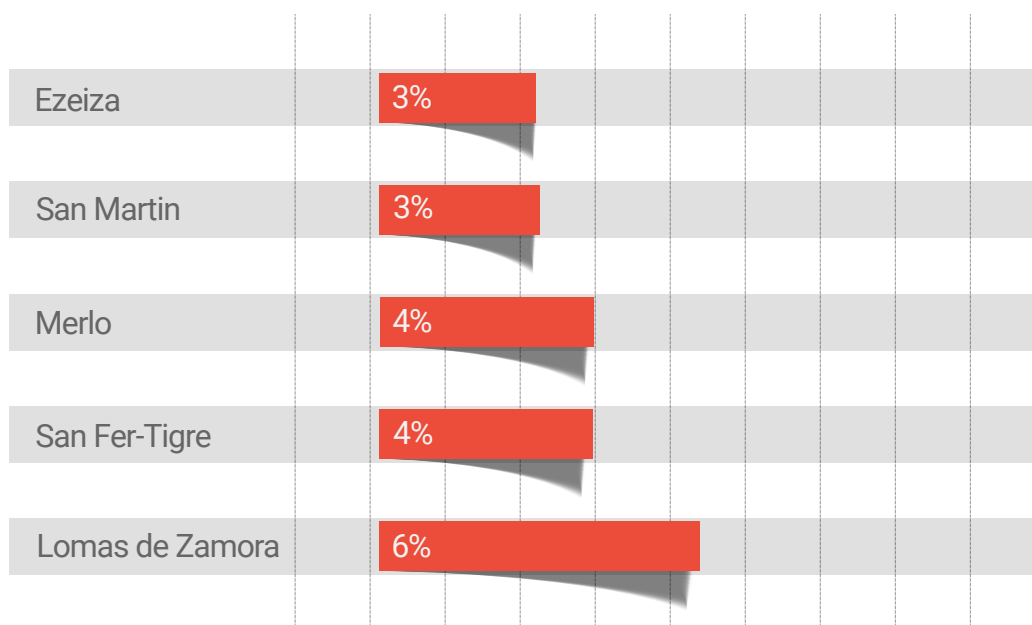
Facilidad para identificar al equipo técnico en apertura de Regiones

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

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

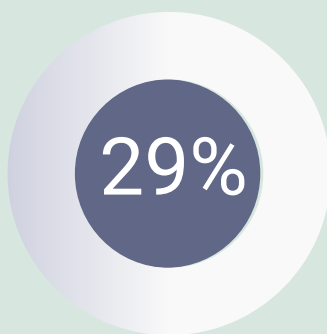


Facilidad para identificarlos



Mejóro

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



Mantuvo

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

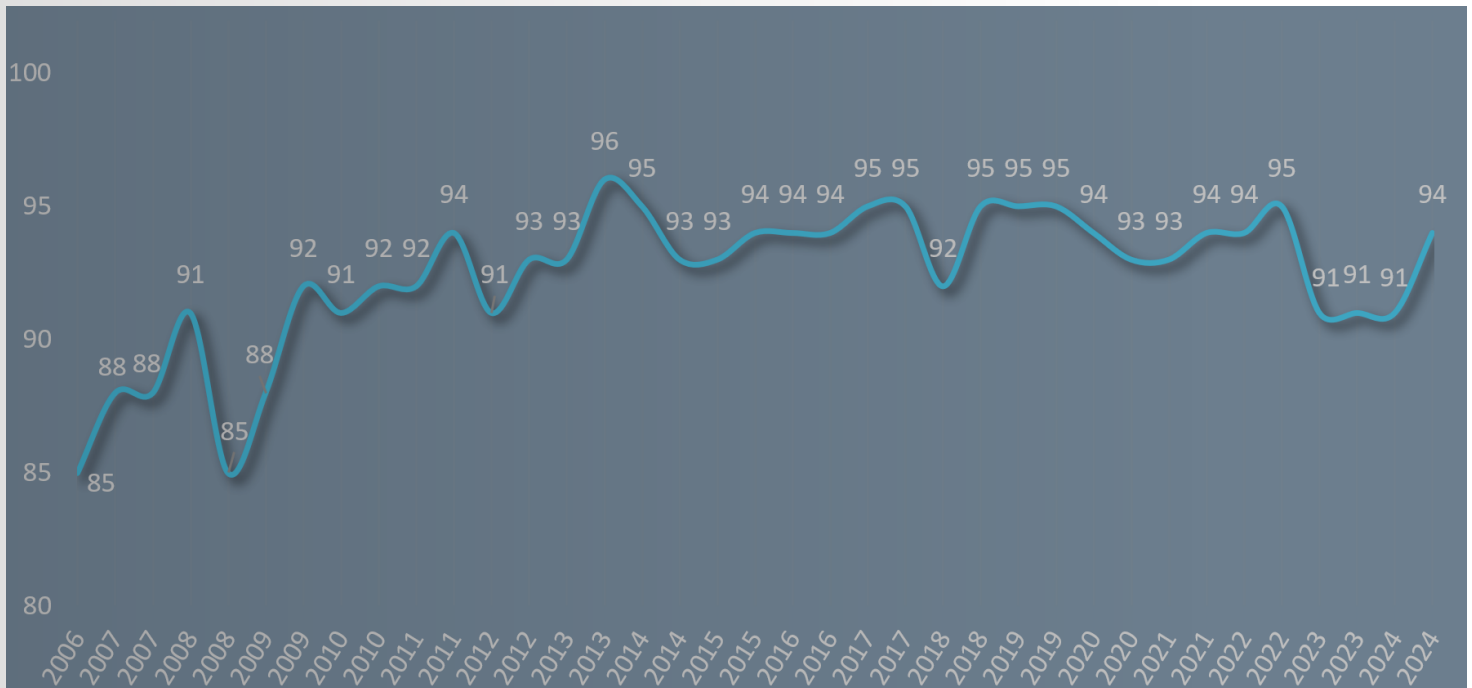


Descendió

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

TAREA SEGURA Y PROLIJA

La tarea es realizada de forma segura y prolija tuvo un incremento de 3 puntos porcentuales en este semestre y vuelve a ubicarse en los valores más frecuentes para esta variable.



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: 9,31

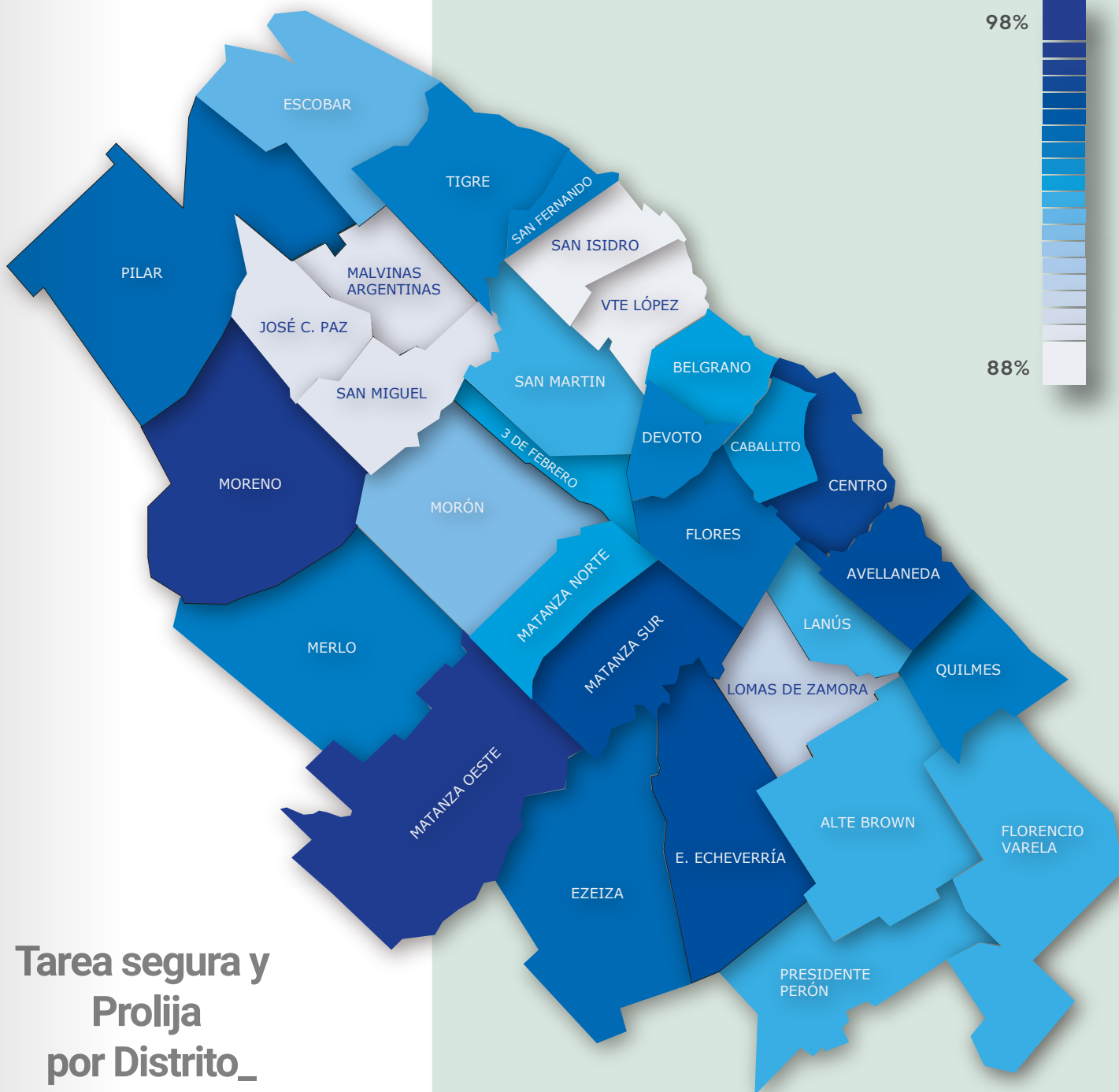
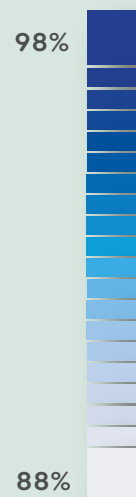
El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,31 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,6

El desvío estandar de la media es 1,6

ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

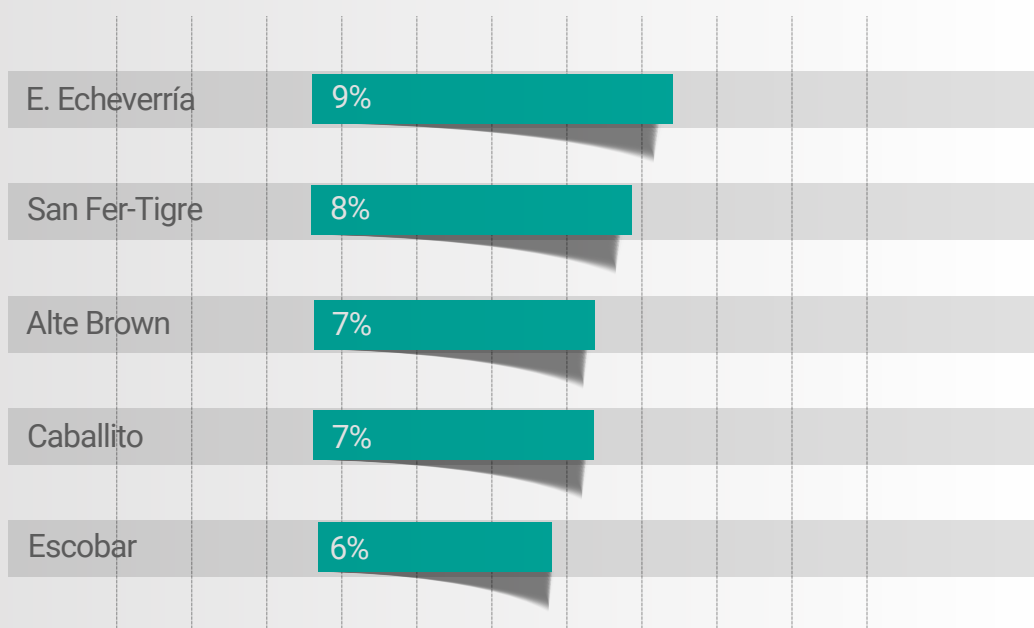


Tarea segura y Prolija por Distrito_

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

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

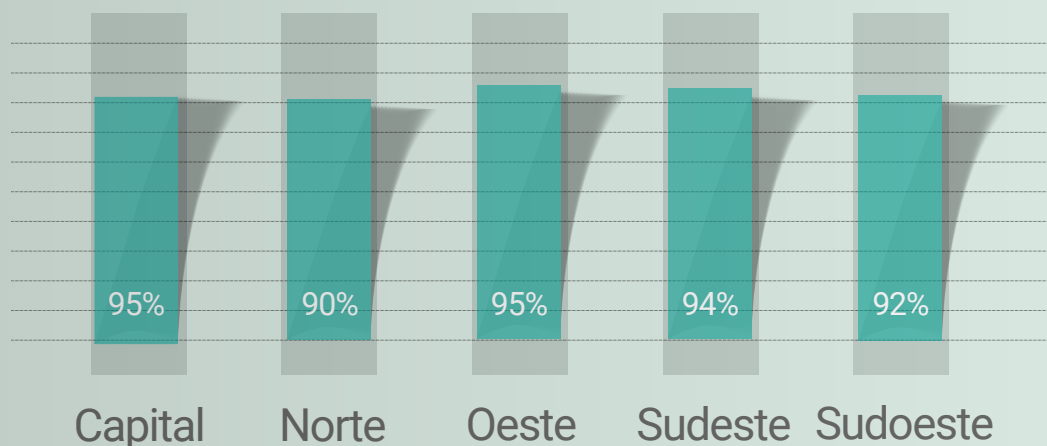
21 de los 28 distritos han logrado mejorar la calificación obtenida en el semestre anterior.



Tarea segura y prolija

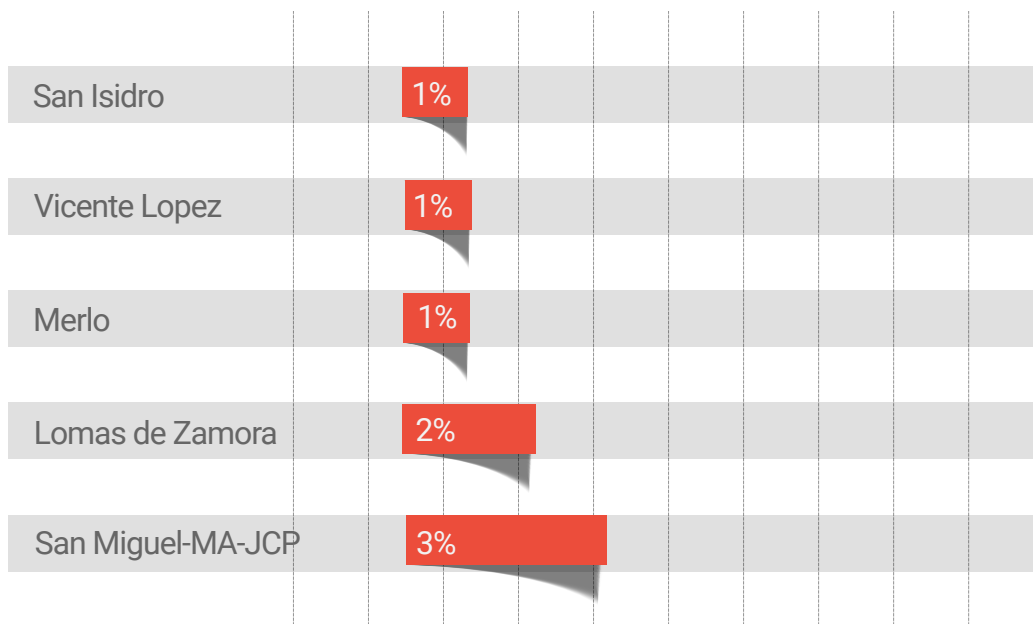
La tarea es realizada de forma segura y prolija en apertura de Regiones

Esta variable se encuentra en un muy buen nivel a nivel de regiones. Las regiones mejor calificadas en este semestre son Capital y Oeste con el 95% de satisfechos.



DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

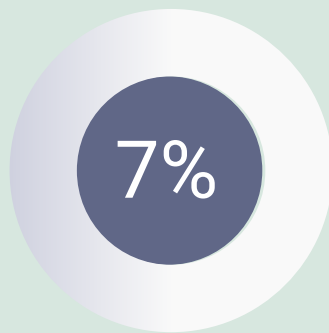


Tarea segura y prolija



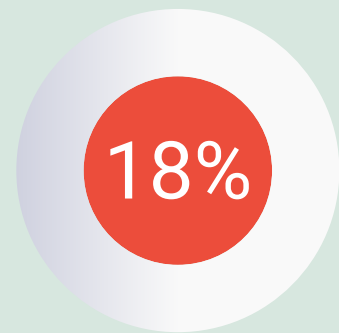
Mejóro

El 75% 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.

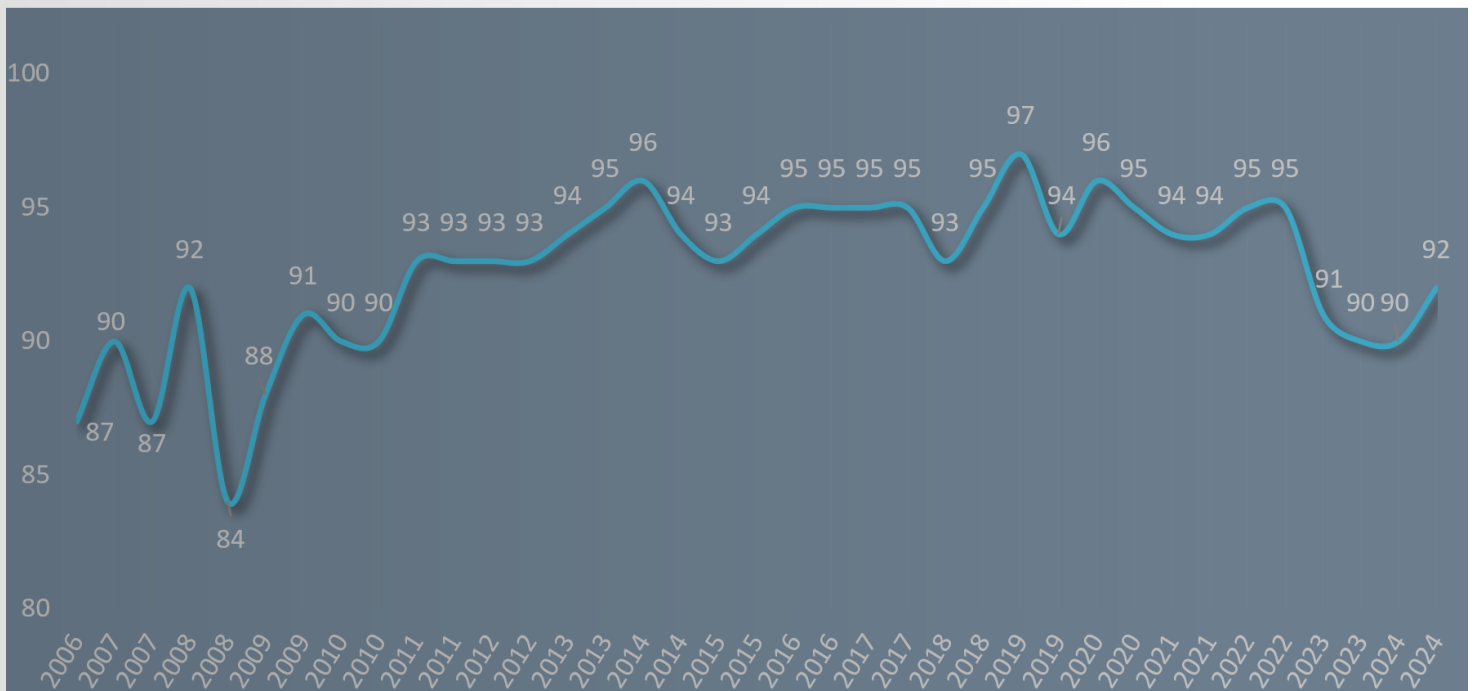


Descendió

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

CAPACIDAD DEL PERSONAL

La capacidad del equipo técnico para realizar la reparación muestra una recuperación de 2 puntos porcentuales recibiendo un 92% de 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) - 9%

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

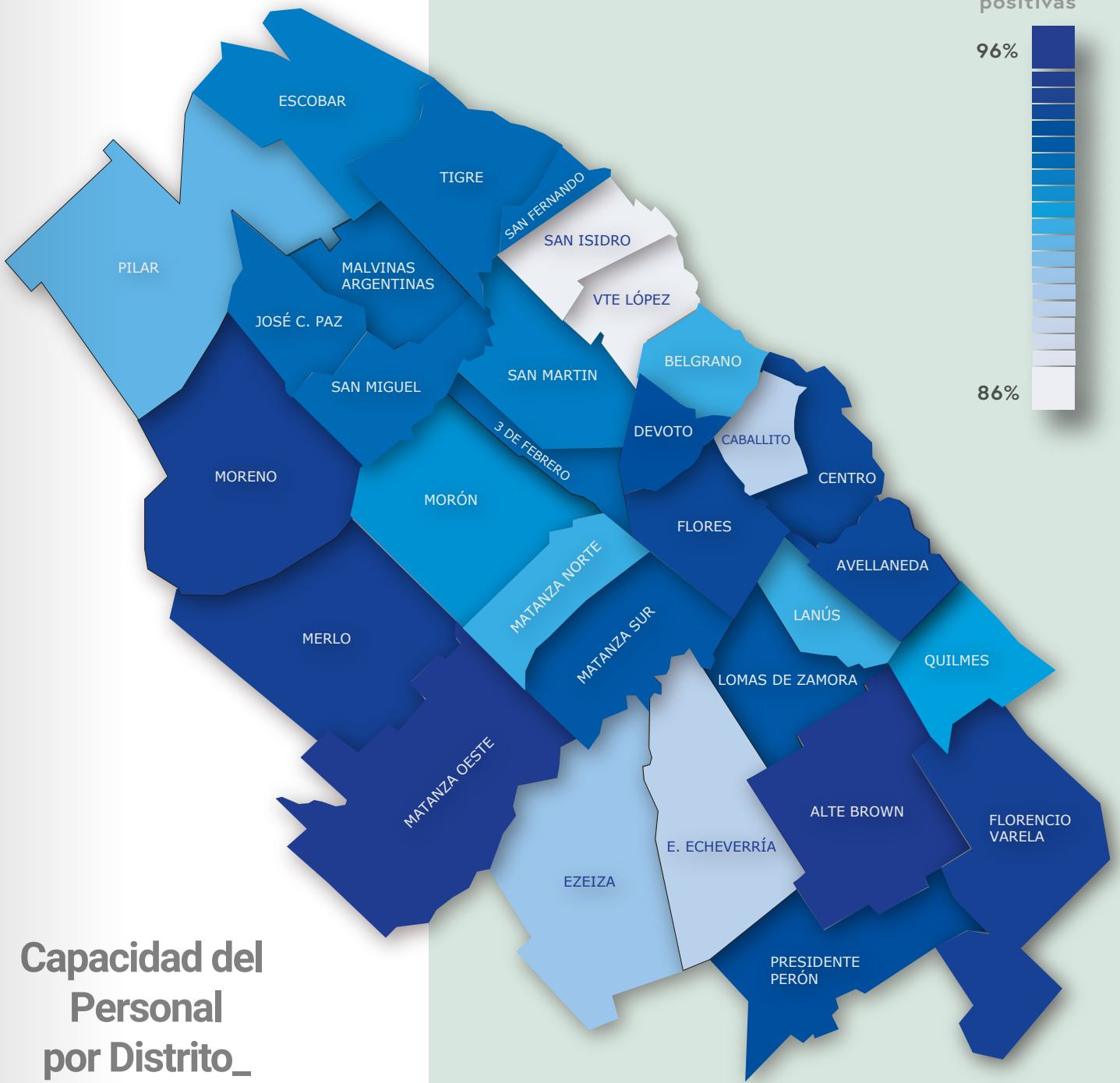
Media: 9,41

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

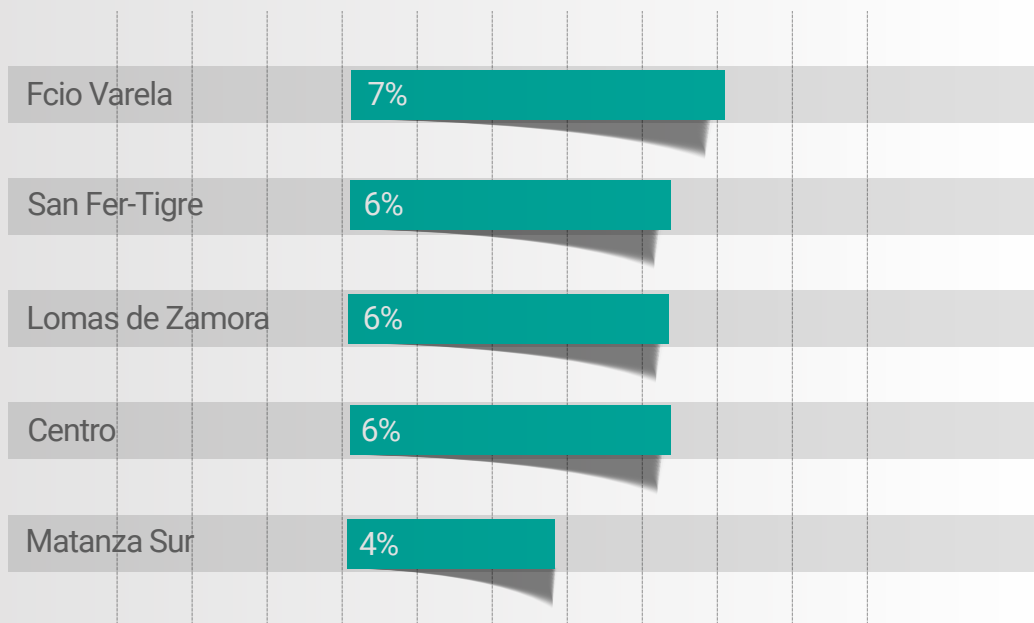


Capacidad del Personal por Distrito_

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

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

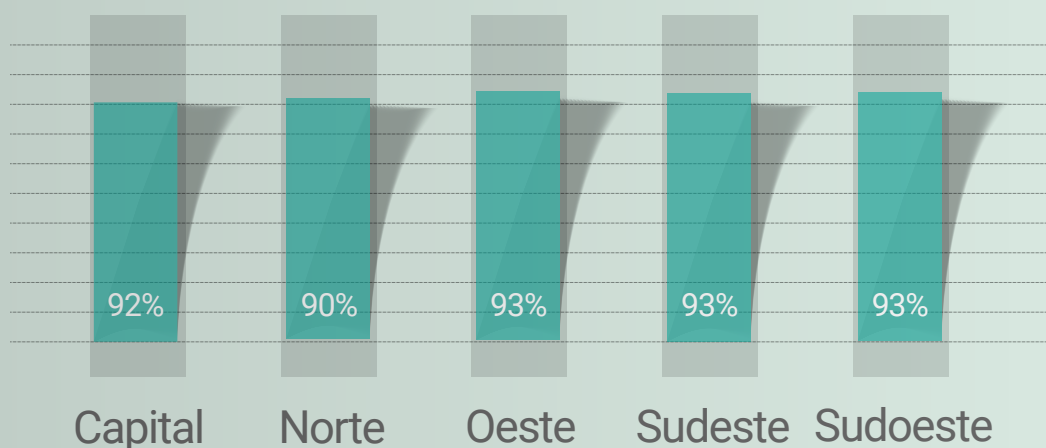
15 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Capacidad del personal

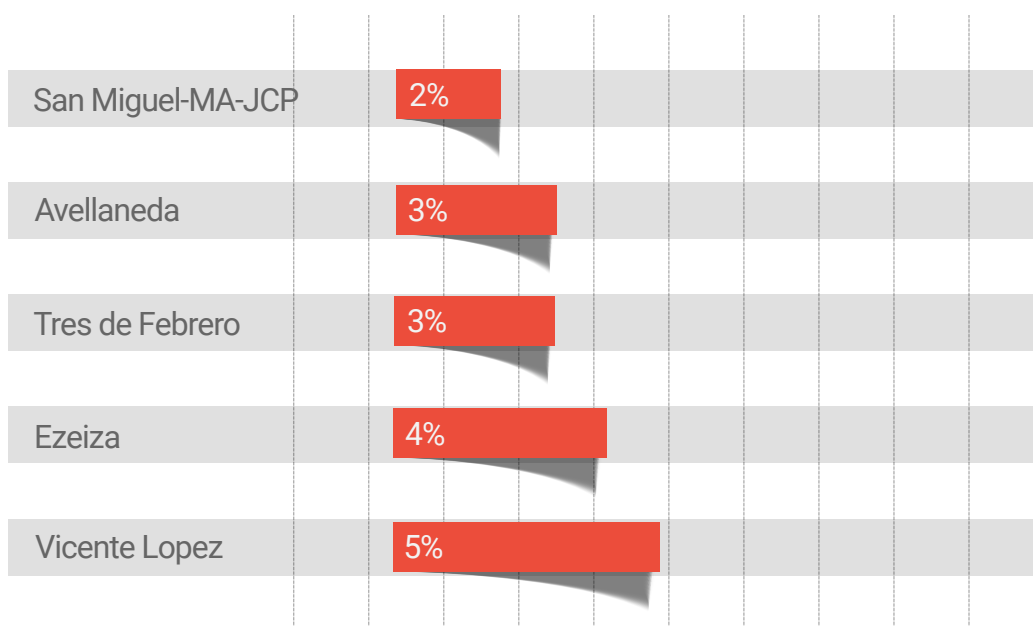
Apecto del equipo técnico en apertura de Regiones

Esta variable es homogénea y se encuentra en un muy buen nivel. La variación entre regiones es de apenas 3 punto porcentuales.



DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

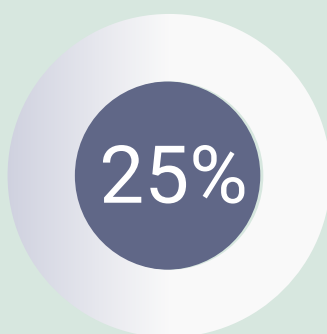


Capacidad del personal



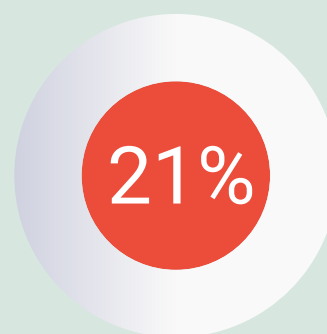
Mejóro

El 54% 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.

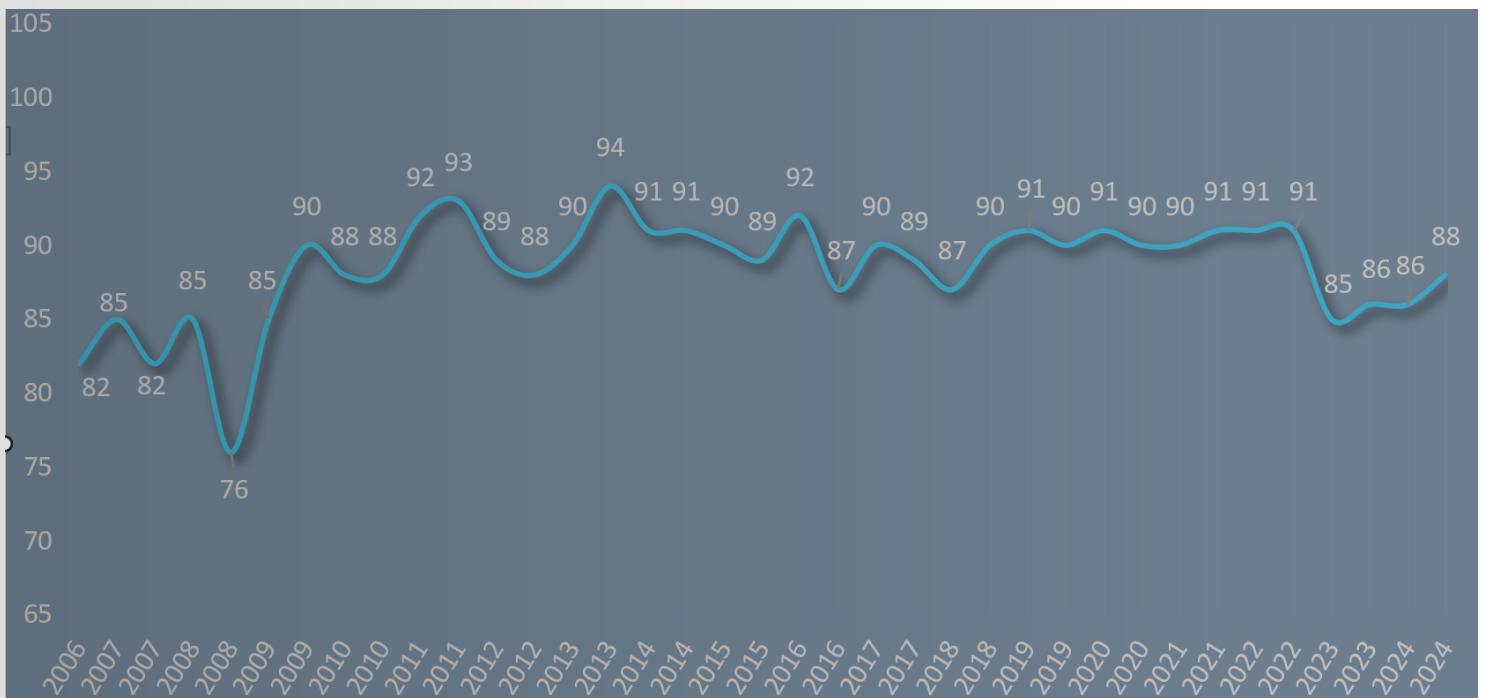


Descendió

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

HERRAMIENTAS NECESARIAS

“El equipo técnico cuenta con las herramientas necesarias para realiza el trabajo” viene mostrando una tendencia positiva en los últimos semestres y se encuentra hoy cerca de alcanzar los valores más frecuentes.



Total (9+10) - 80%

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

Media: 9,51

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,51 puntos sobre un total de 10

Total (7+8) - 8%

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

Desvío: 1,3

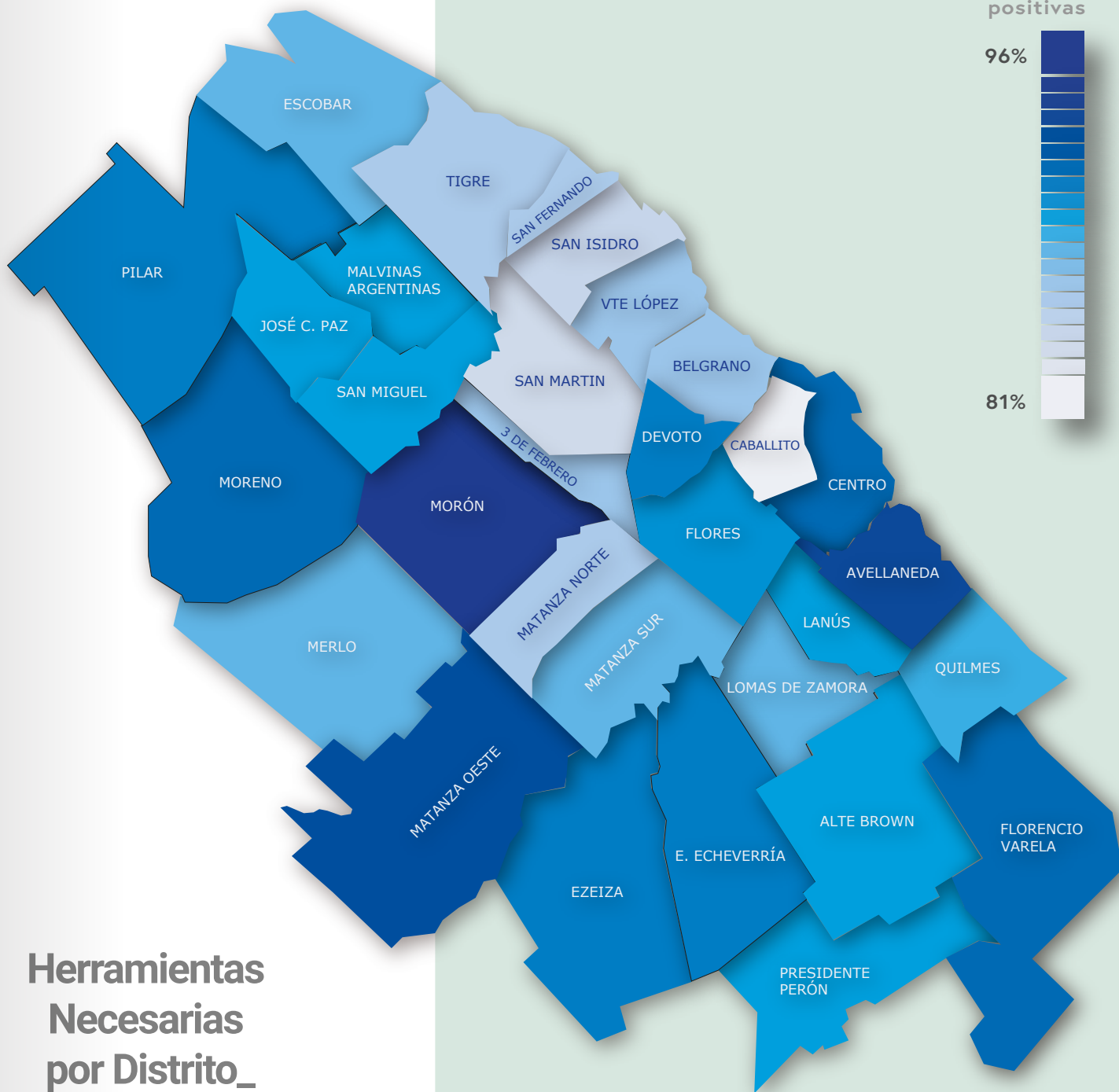
El desvío estandar de la media es 1,3

ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

96%

81%

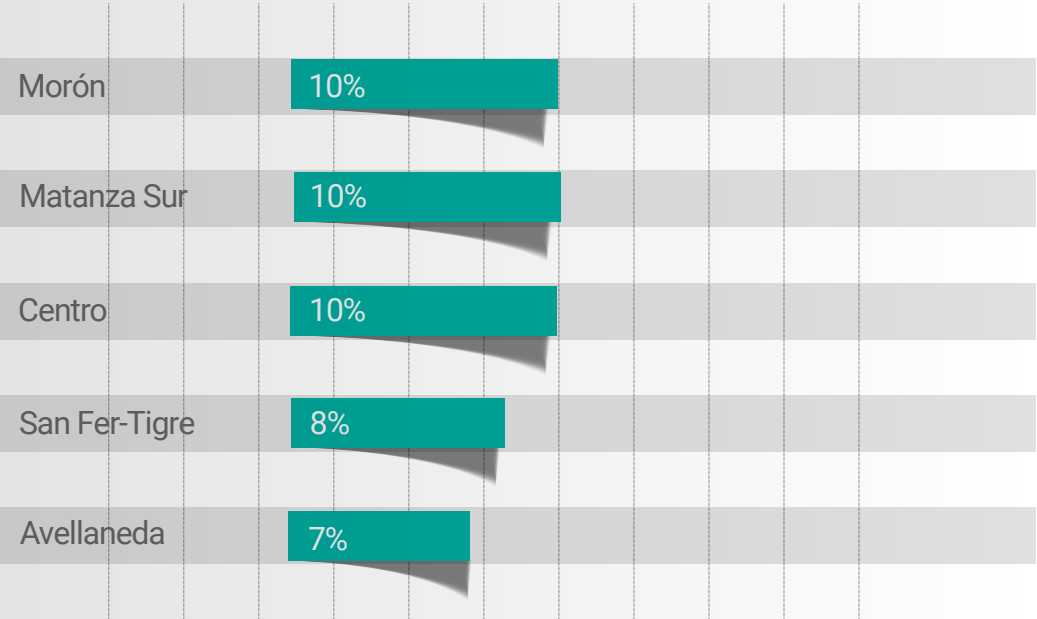


Herramientas Necesarias por Distrito_

Centro	91	San Fer-Tigre	85	Matanza N	85	Avellaneda	93	Alte Brown	88
Belgrano	86	San Isidro	84	Matanza S	88	Lanús	89	E. Echeverría	90
Caballito	81	Vte López	85	3 de Febrero	85	Quilmes	88	Lomas de Zamora	88
Flores	89	San Martín	82	Morón	96	Fcio Varela	91	Ezeiza	90
Devoto	90	Escobar	87	Matanza O	93			Pres. Perón	89
		San Miguel	88	Moreno	91				
		Pilar	90	Merlo	88				

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

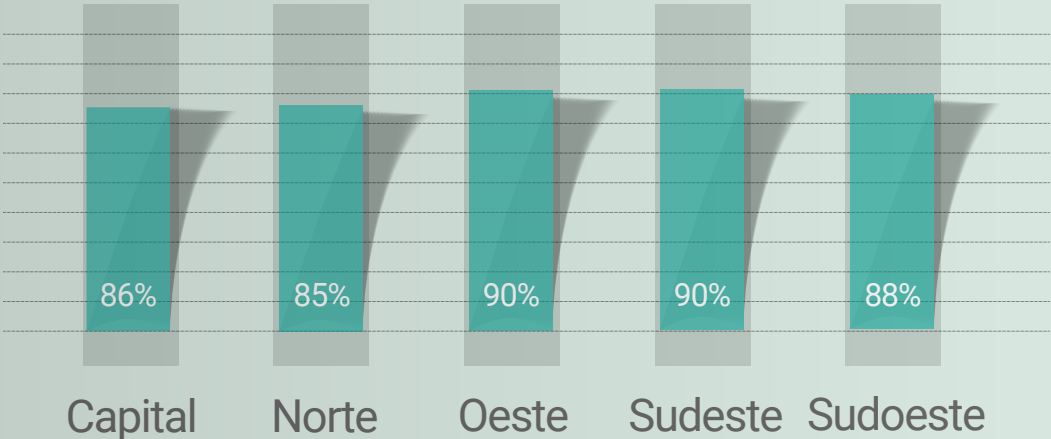
16 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Poseen las herramientas necesarias

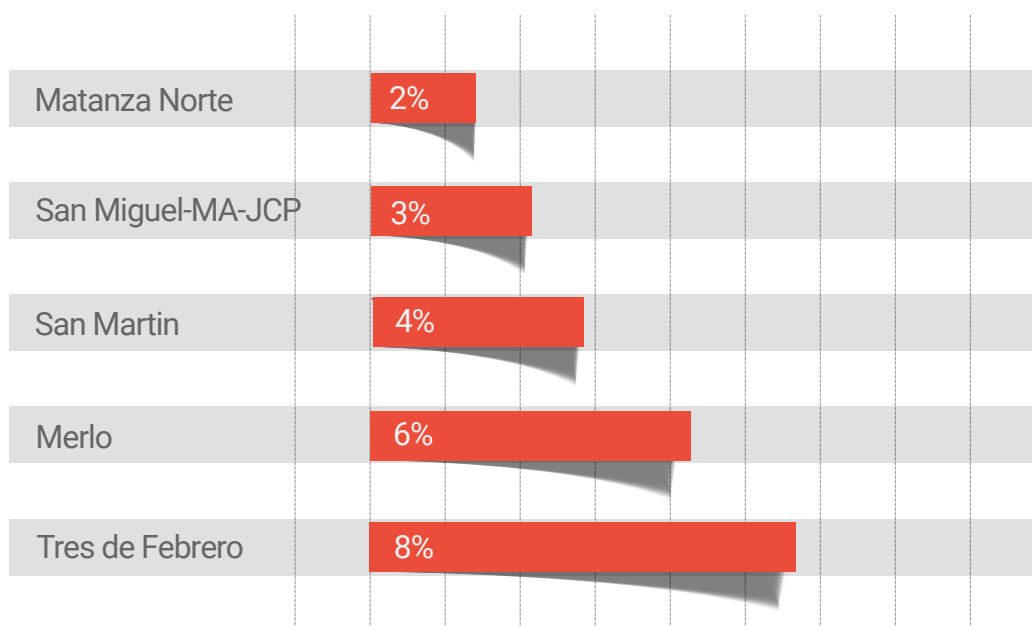
Tienen las herramientas necesarias en apertura de Regiones

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



DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

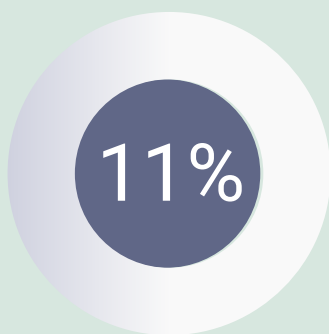


Poseen las herramientas necesarias



Mejóro

El 57% 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.

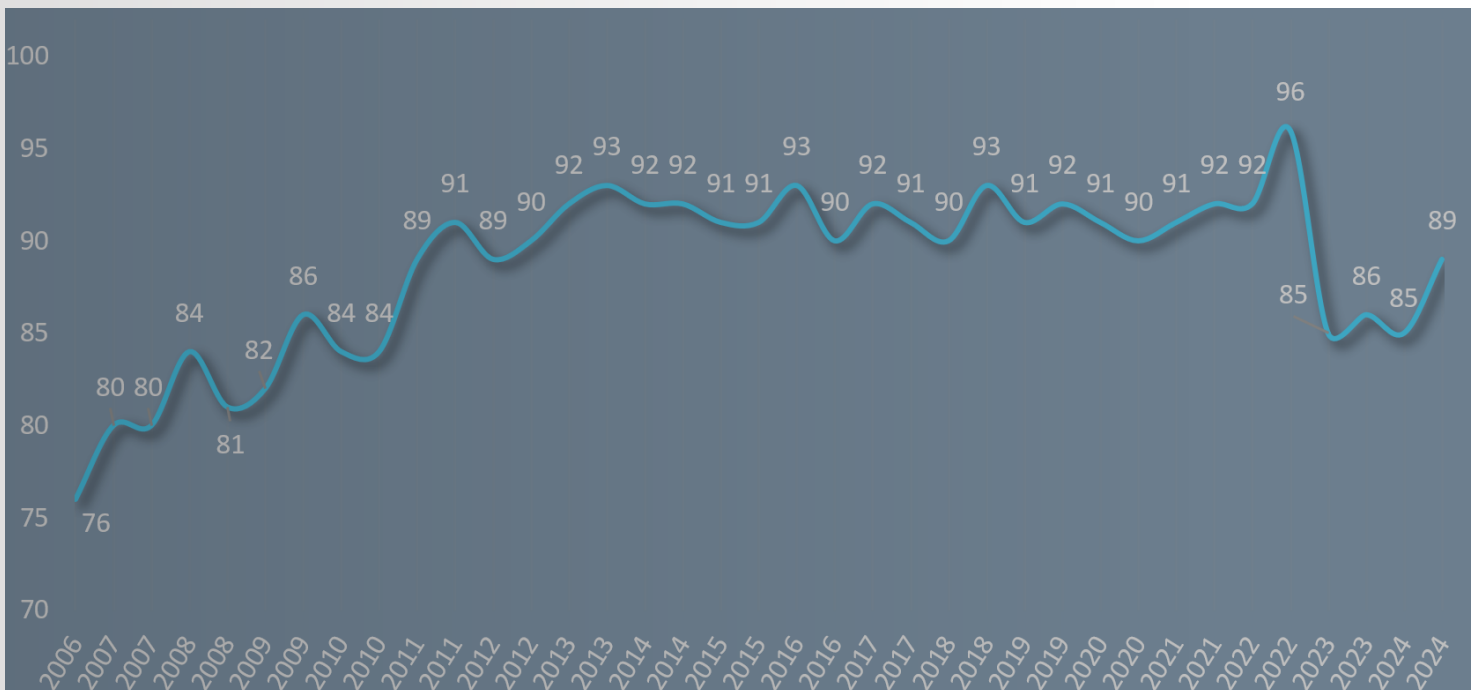


Descendió

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

TIEMPO DE SOLUCIÓN

El tiempo de solución muestra una recuperación de 4 puntos porcentuales luego de permanecer varios semestres un escalón por debajo de los valores más frecuentes para esta variable.



Total (9+10) - 76%

El 76% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos al tiempo de solución

Media: 8,95

El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,95 puntos sobre un total de 10

Total (7+8) - 13%

El 13% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos al tiempo de solución

Desvío: 2,2

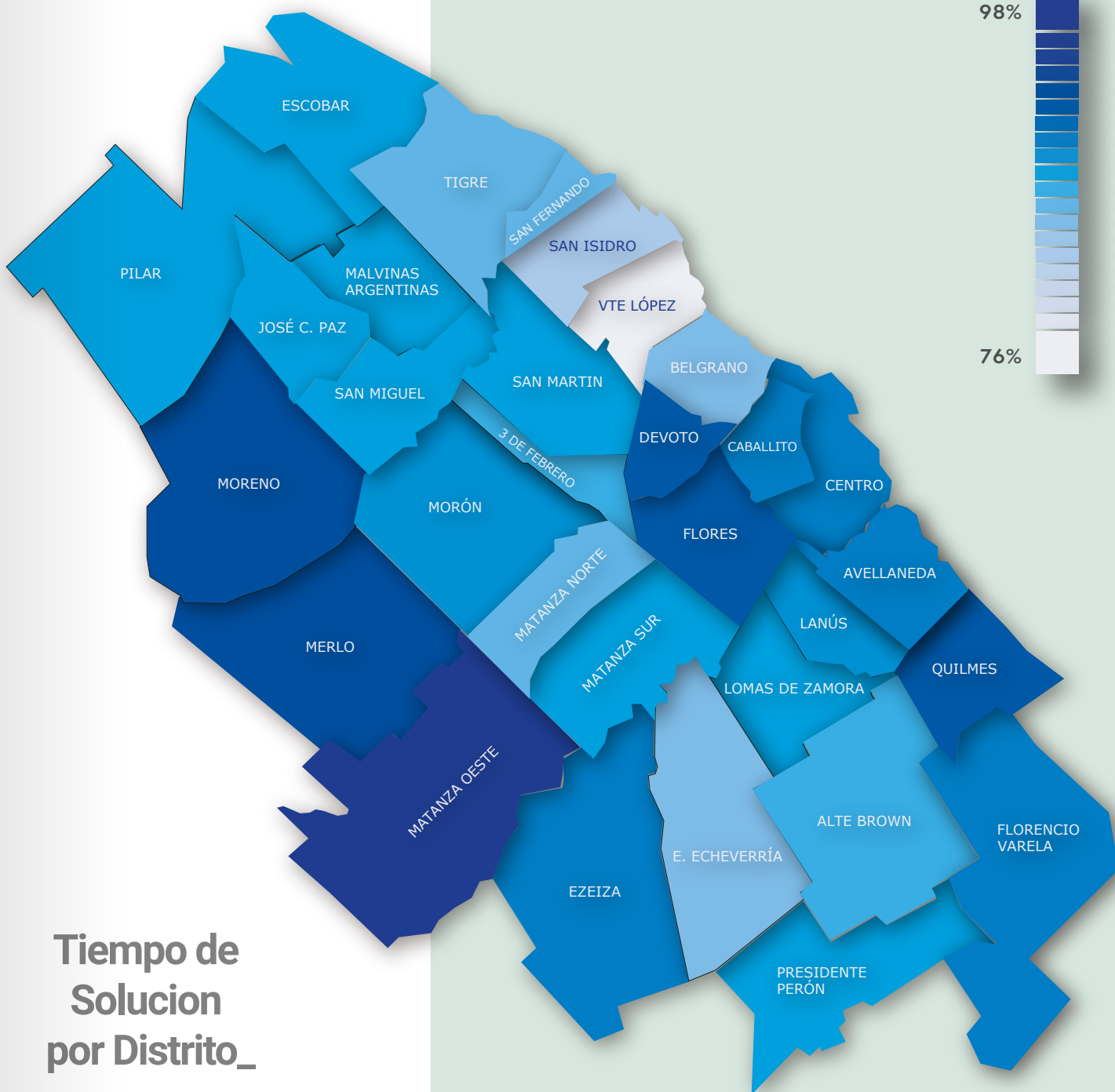
El desvío estandar de la media es 2,2

ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

98%

76%

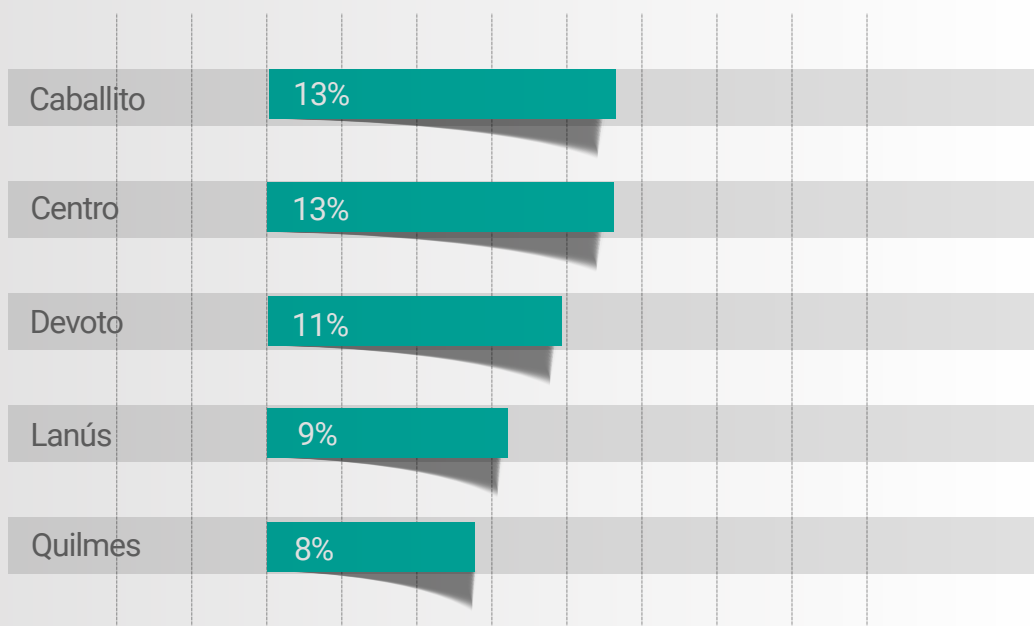


Tiempo de Solucion por Distrito_

Centro	90	San Fer-Tigre	86	Matanza N	86	Avellaneda	90	Alte Brown	87
Belgrano	84	San Isidro	82	Matanza S	88	Lanús	89	E. Echeverría	85
Caballito	90	Vte López	76	3 de Febrero	87	Quilmes	93	Lomas de Zamora	88
Flores	93	San Martín	88	Morón	89	Fcio Varela	90	Ezeiza	90
Devoto	93	Escobar	88	Matanza O	98			Pres. Perón	89
		San Miguel	88	Moreno	93				
		Pilar	88	Merlo	93				

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

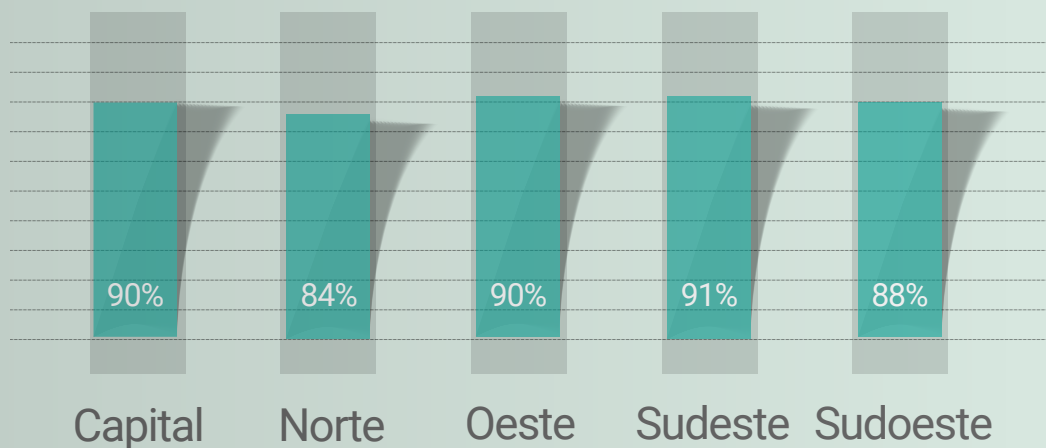
17 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Tiempo que demoran en solucionar

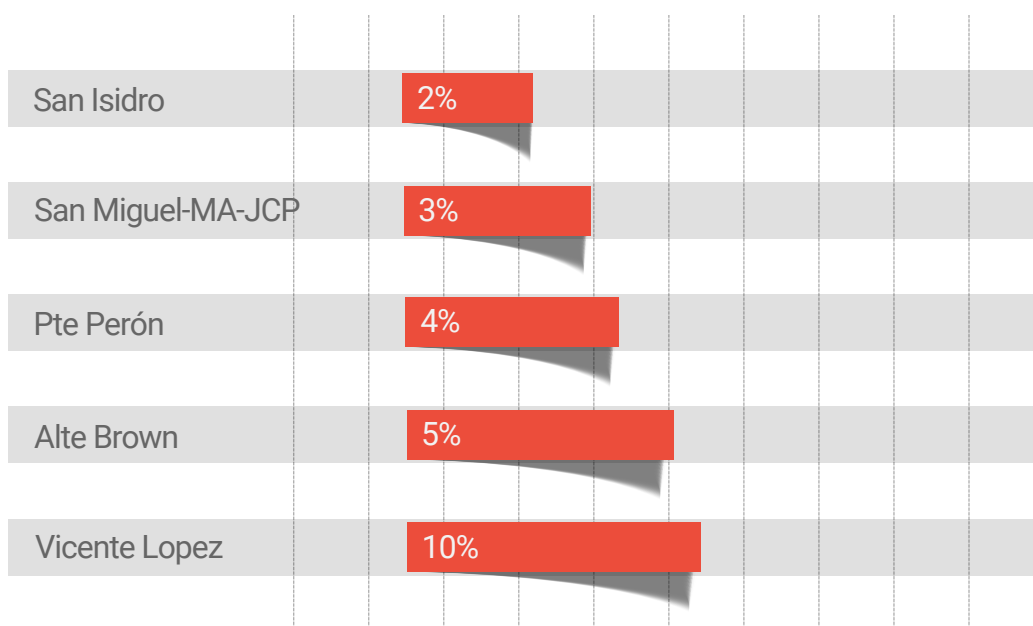
El tiempo que demoran en solucionar en apertura de Regiones

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



DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

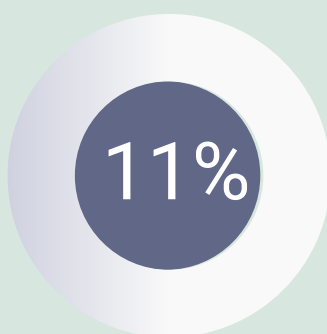


Tiempo que demoran en solucionar



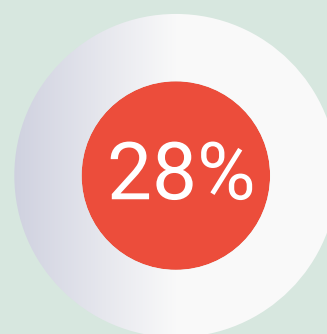
Mejóro

El 61% 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.

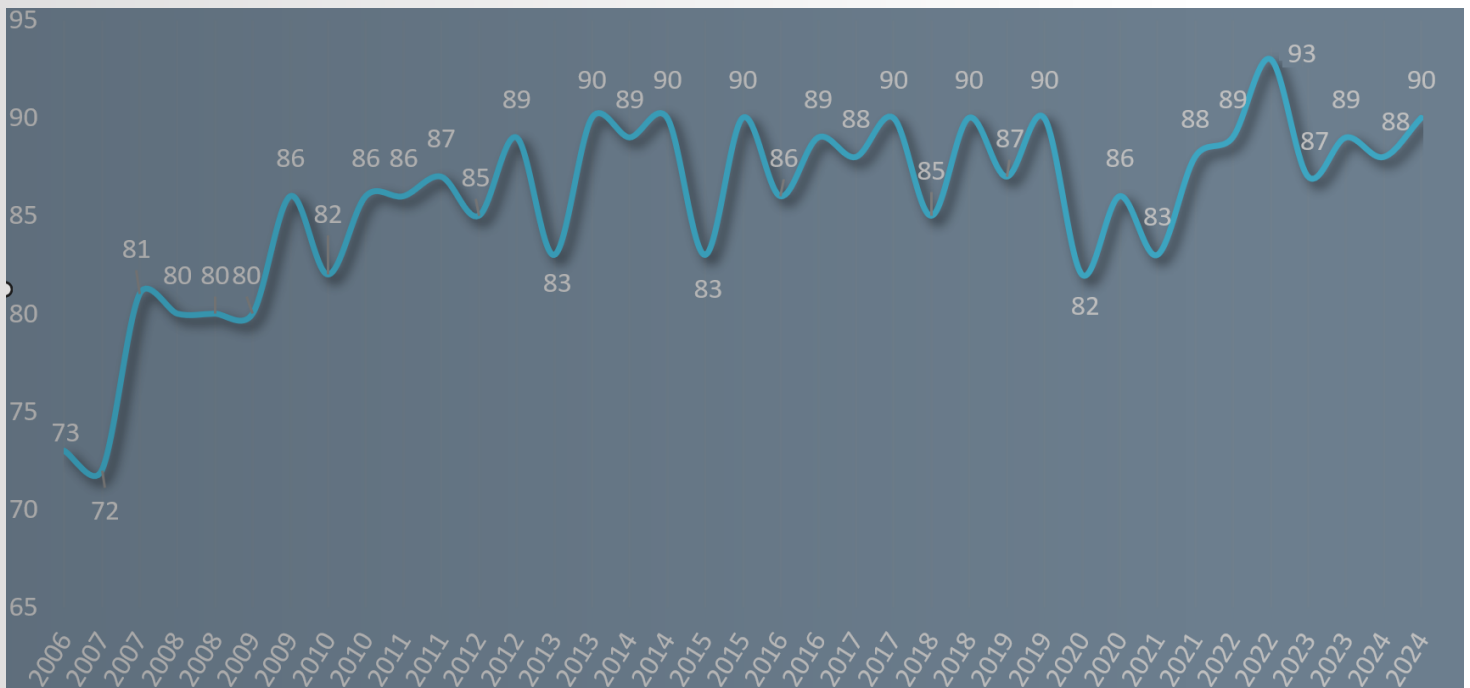


Descendió

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

TIEMPO DE PRESENTACION

El tiempo de presentación del equipo técnico en el domicilio del usuario alterna picos y valles en función del período en que se mida. Registra una mejora de 2 puntos porcentuales en este semestre.



Total (9+10) - 73%

El 73% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

Media: 8,90

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

Total (7+8) - 16%

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

Desvío: 2,0

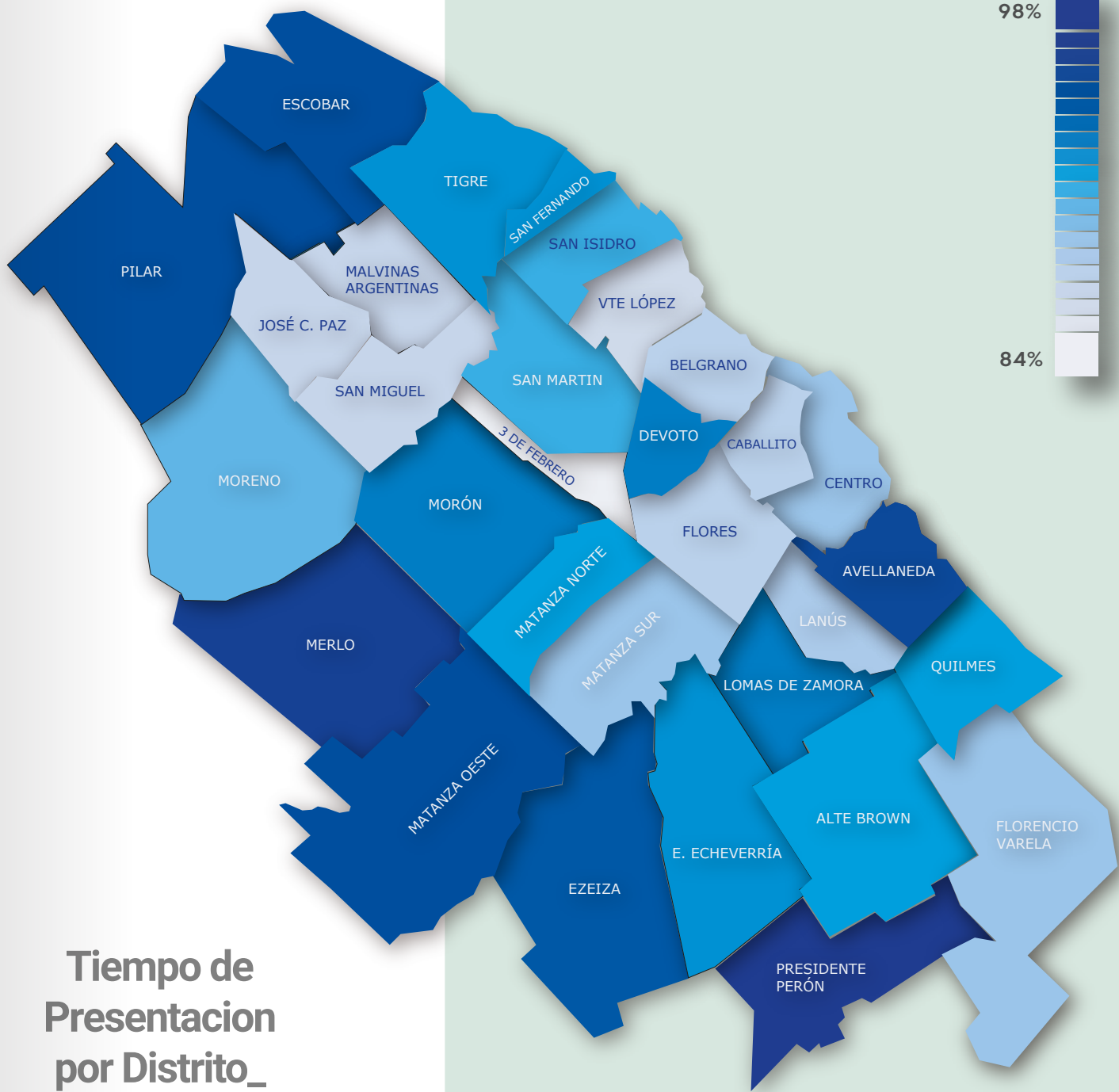
El desvío estandar de la media es 2,0

ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

98%

84%

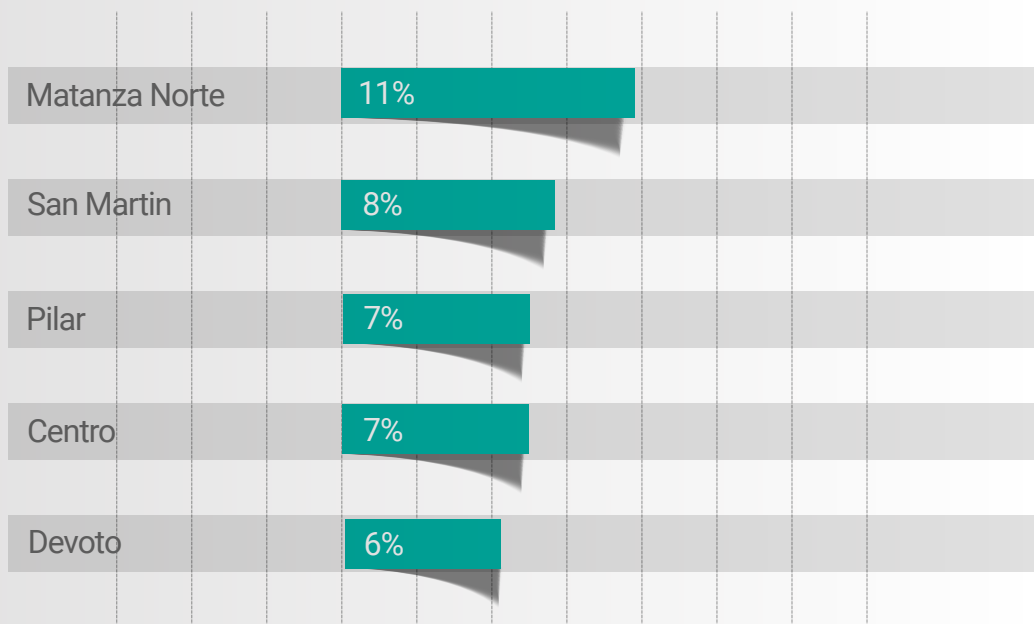


Tiempo de Presentacion por Distrito_

Centro	88	San Fer-Tigre	92	Matanza N	91	Avellaneda	96	Alte Brown	91
Belgrano	87	San Isidro	90	Matanza S	88	Lanús	87	E. Echeverría	92
Caballito	86	Vte López	85	3 de Febrero	84	Quilmes	91	Lomas de Zamora	93
Flores	87	San Martín	90	Morón	93	Fcio Varela	88	Ezeiza	94
Devoto	93	Escobar	95	Matanza O	95			Pres. Perón	98
		San Miguel	86	Moreno	90				
		Pilar	95	Merlo	97				

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

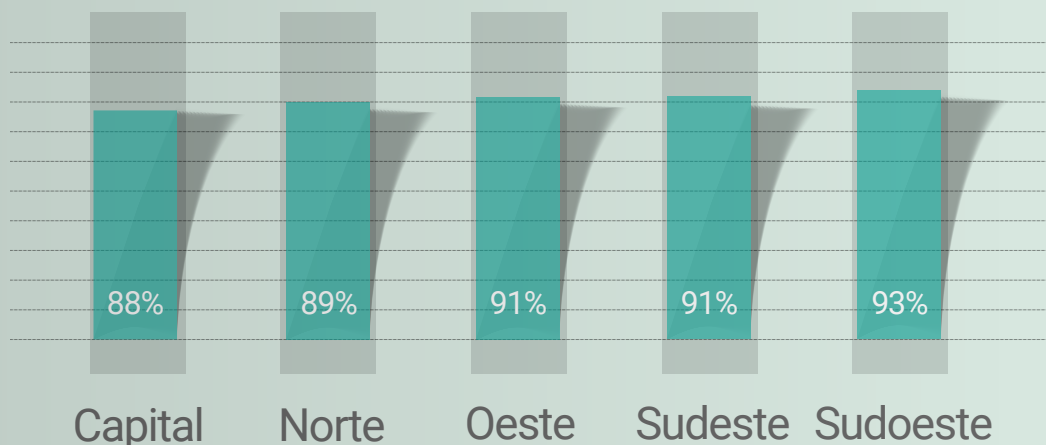
18 de los 28 distritos han logrado mejorar la calificación obtenida en el semestre anterior.



Tiempo de presentación

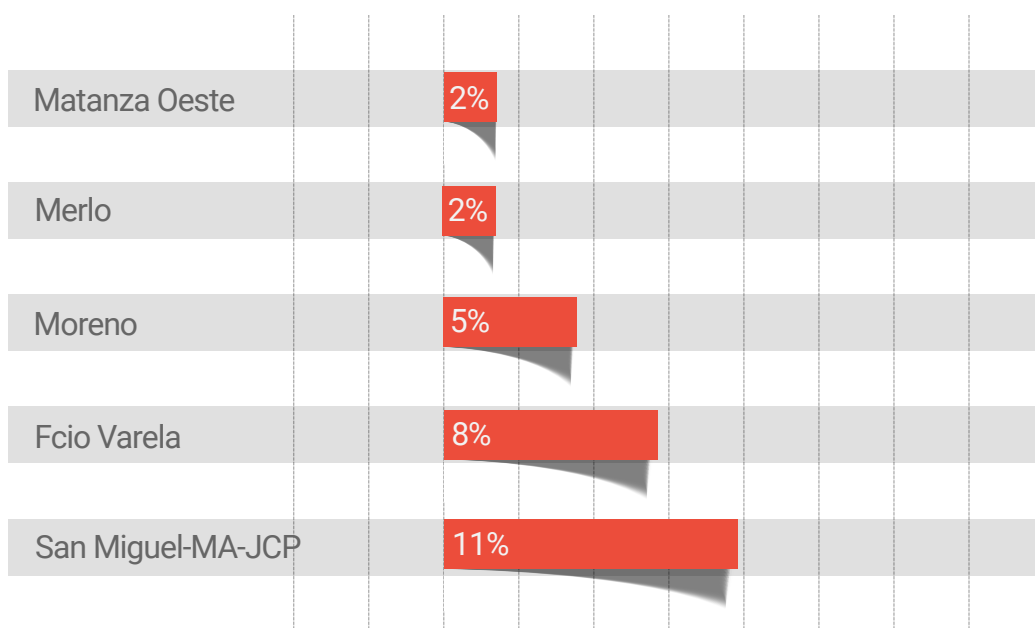
El tiempo de presentación en apertura de Regiones

Esta variable muestra que existen leves diferencias en función de la región evaluada. Sudoeste posee la mejor performance y recibe un 93% de calificaciones positivas.



DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

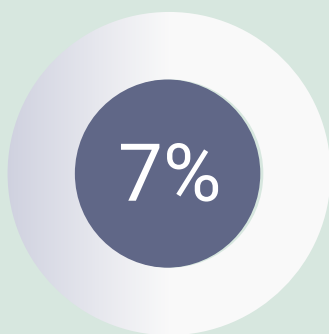


Tiempo de presentación



Mejóro

El 64% 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.

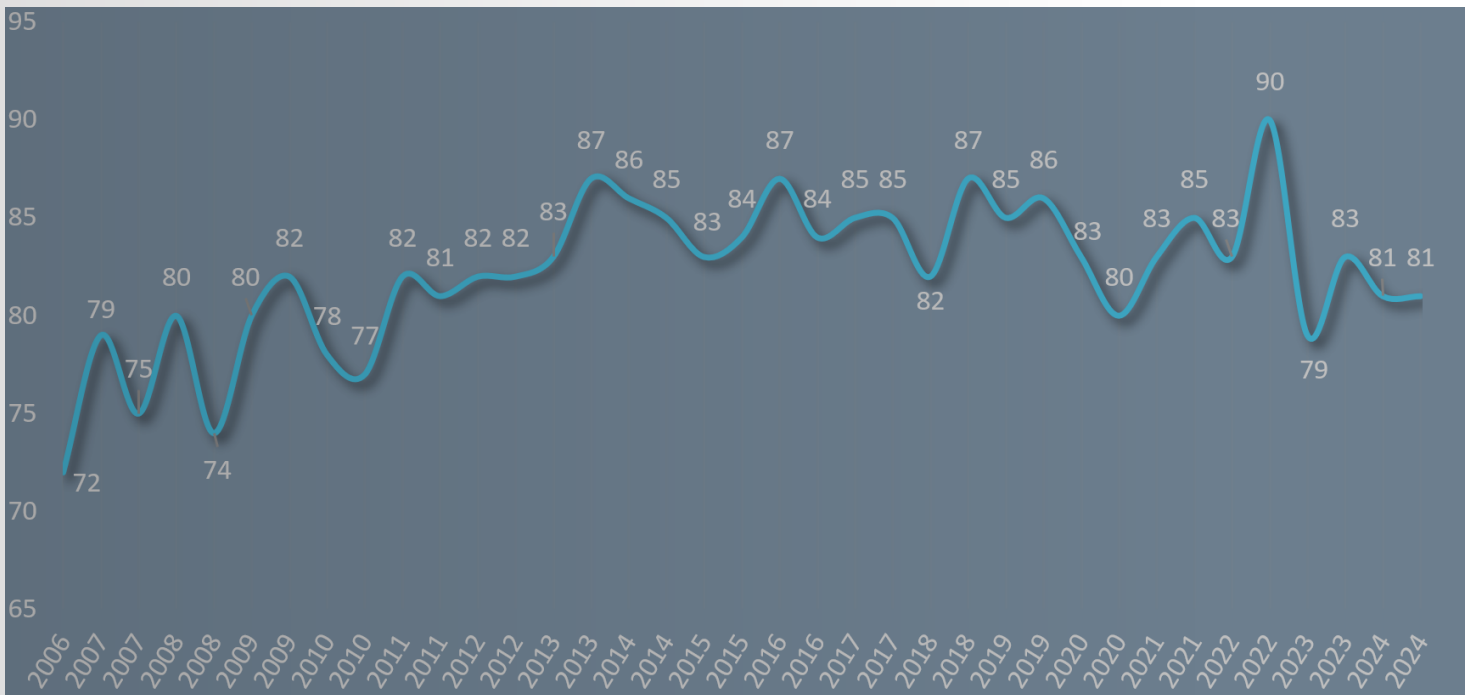


Descendió

El 9% de los distritos ha bajado sus calificaciones en el último semestre.

SOLUCIÓN DEFINITIVA

Esta curva posee una clara pendiente positiva desde los comienzos de este estudio hasta el año 2019, luego se produce una inflexión y un cambio de pendiente que lleva a esta variable a permanecer un escalón por debajo del nivel alcanzado 6 años atrás.



Total (9+10) - 69%

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

Media: 8,58

El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,58 puntos sobre un total de 10

Total (7+8) - 12%

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

Desvío: 2,6

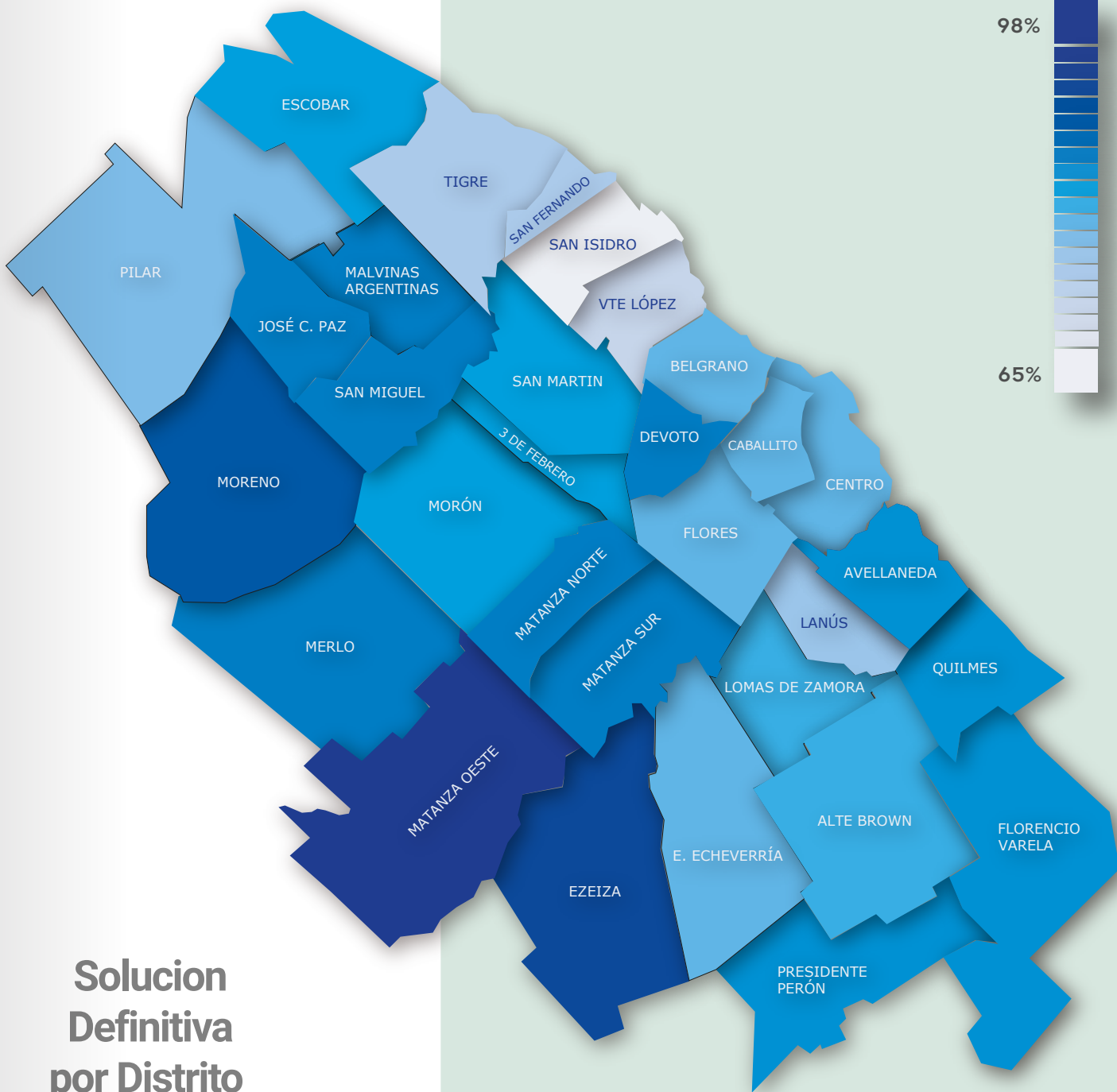
El desvío estandar de la media es 2,6

ESTUDIO CONTACTOS

Calificaciones positivas

98%

65%

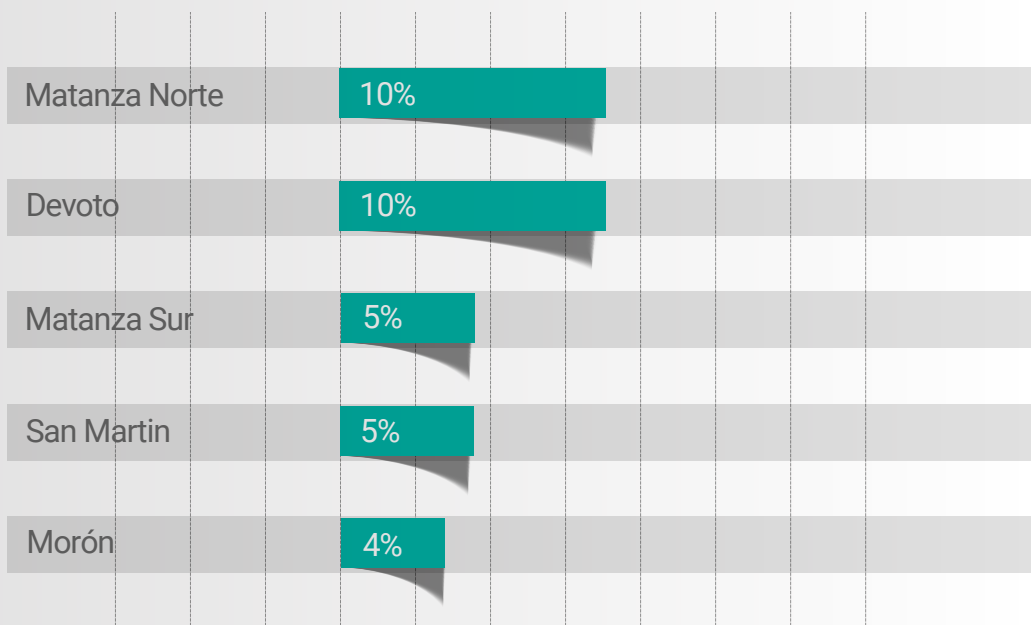


Solucion Definitiva por Distrito_

Centro	79	San Fer-Tigre	73	Matanza N	85	Avellaneda	84	Alte Brown	81
Belgrano	78	San Isidro	65	Matanza S	85	Lanús	76	E. Echeverría	79
Caballito	79	Vte López	71	3 de Febrero	82	Quilmes	84	Lomas de Zamora	80
Flores	78	San Martín	82	Morón	83	Fcio Varela	84	Ezeiza	92
Devoto	85	Escobar	82	Matanza O	98			Pres. Perón	84
		San Miguel	85	Moreno	89				
		Pilar	77	Merlo	86				

MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

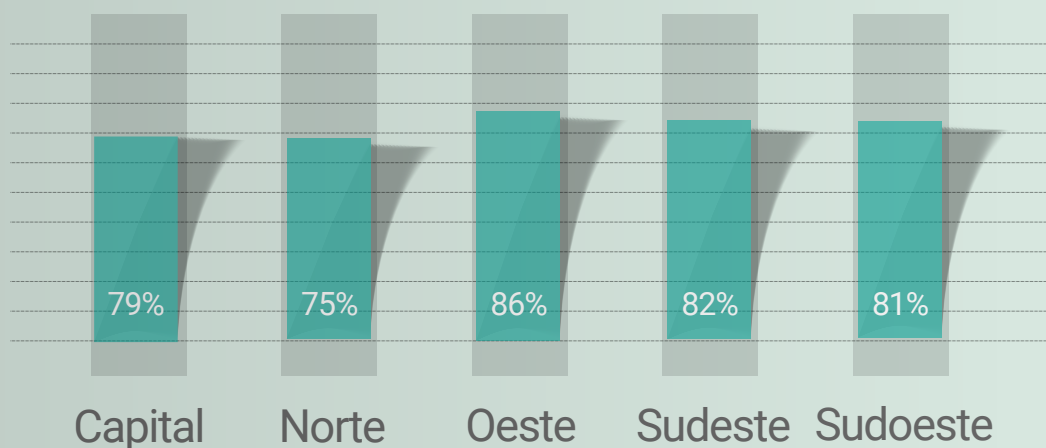
10 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Dan una solución definitiva

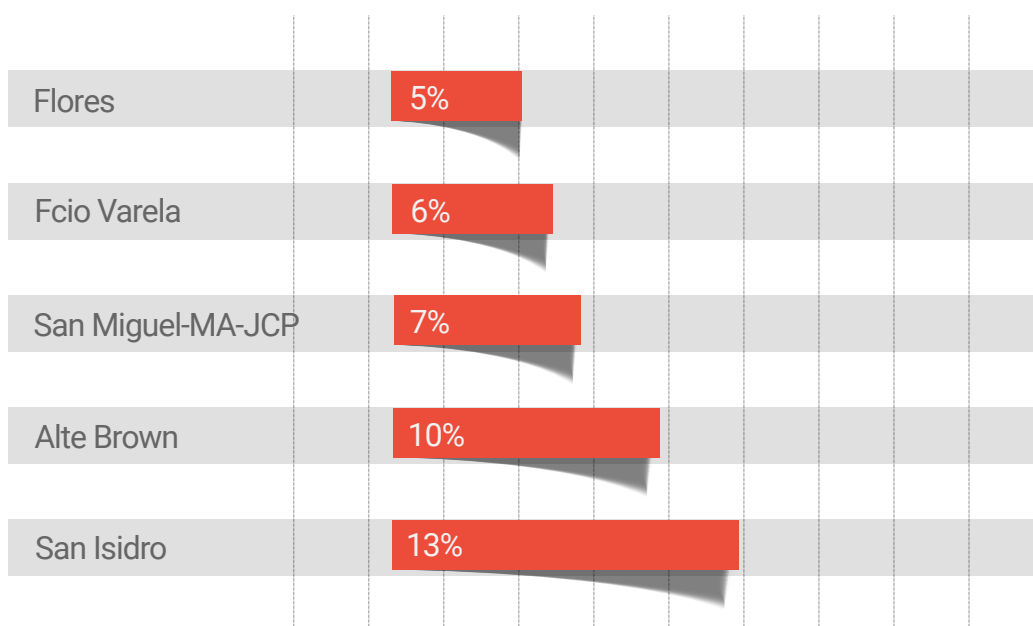
Apecto del equipo técnico en apertura de Regiones

Se observan diferencias significativas en función de la región evaluada. Oeste posee la mejor performance con el 86% de satisfechos y Norte la más baja con el 75%.



DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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



Dan una solución definitiva



Mejóro

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



Mantuvo

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



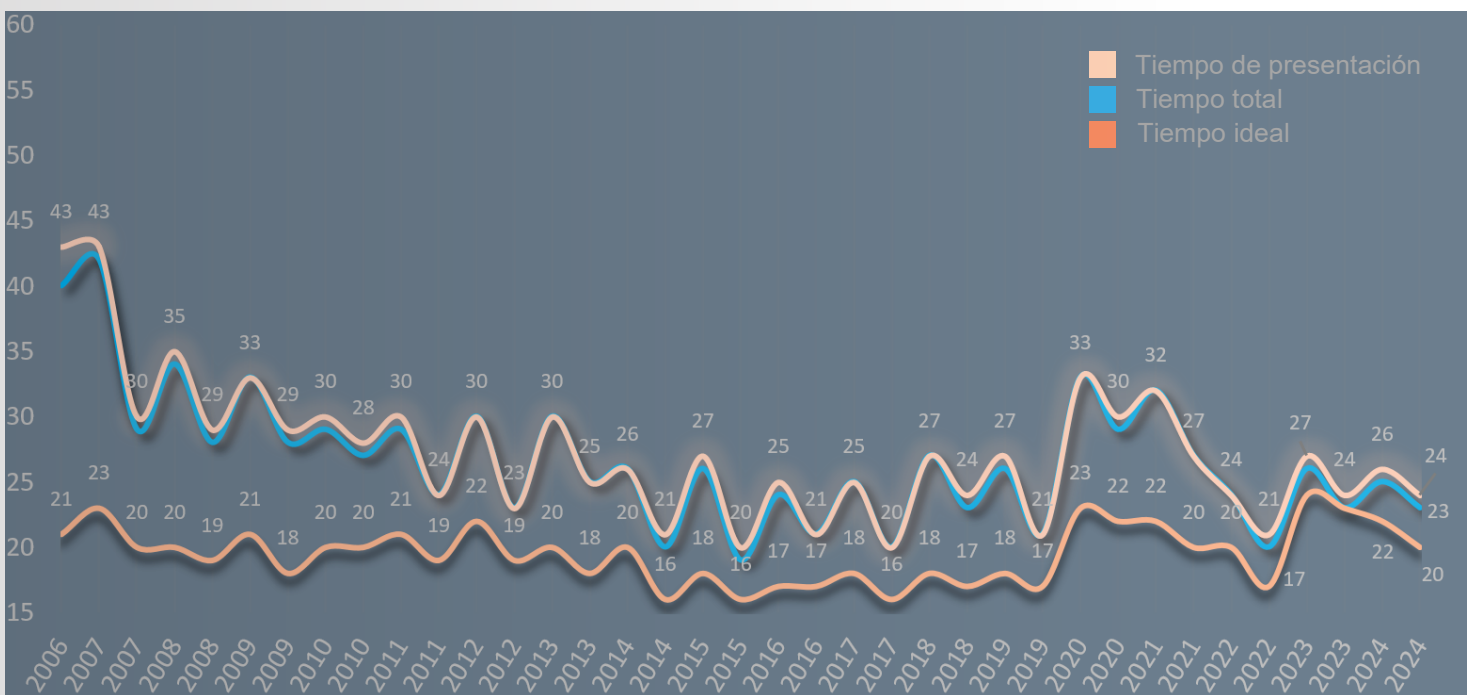
Descendió

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

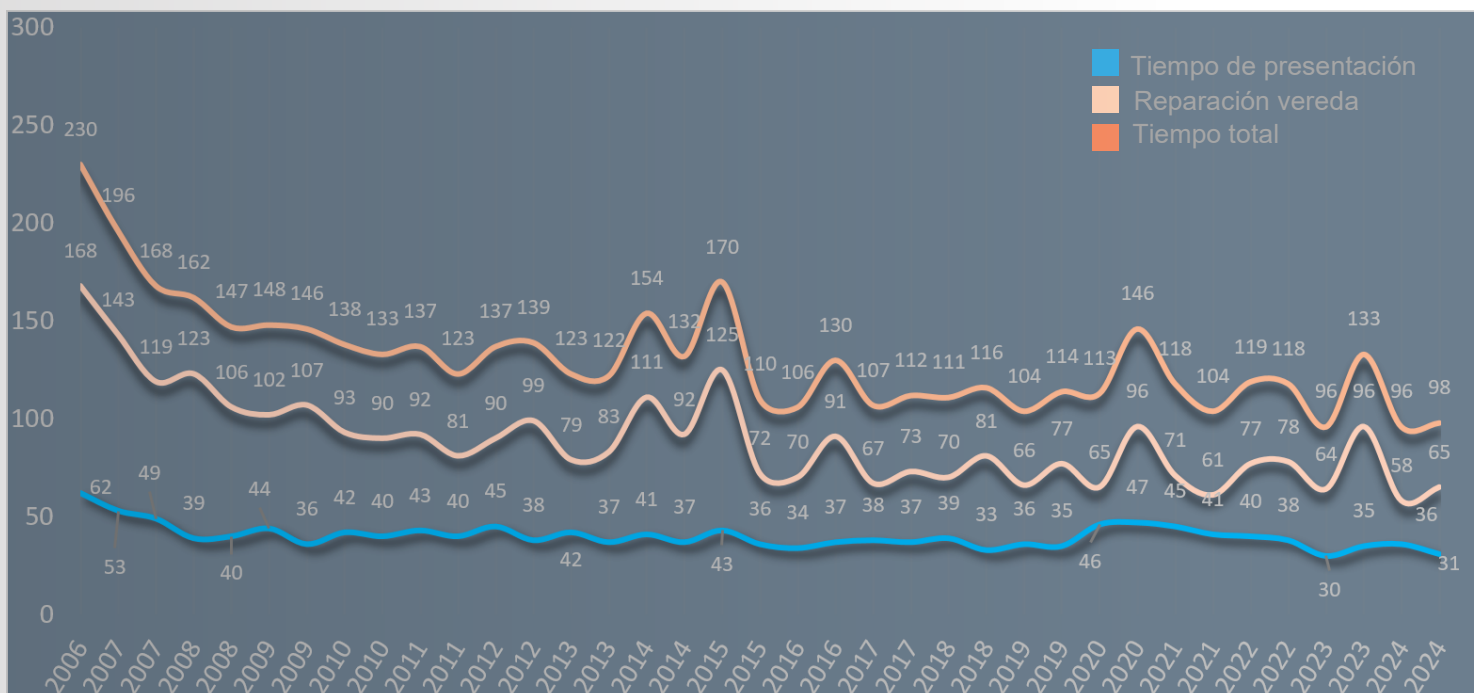
TIEMPO DE INTERVENCIÓN

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

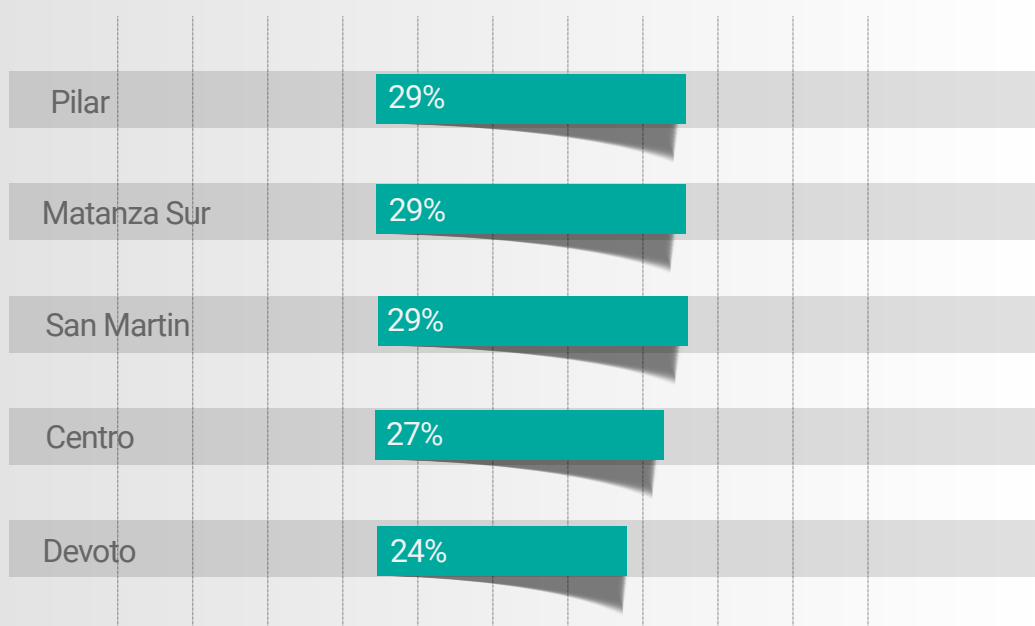


Reclamos que **requieren** romper la vereda



MEJORAS EN LA CALIFICACIÓN

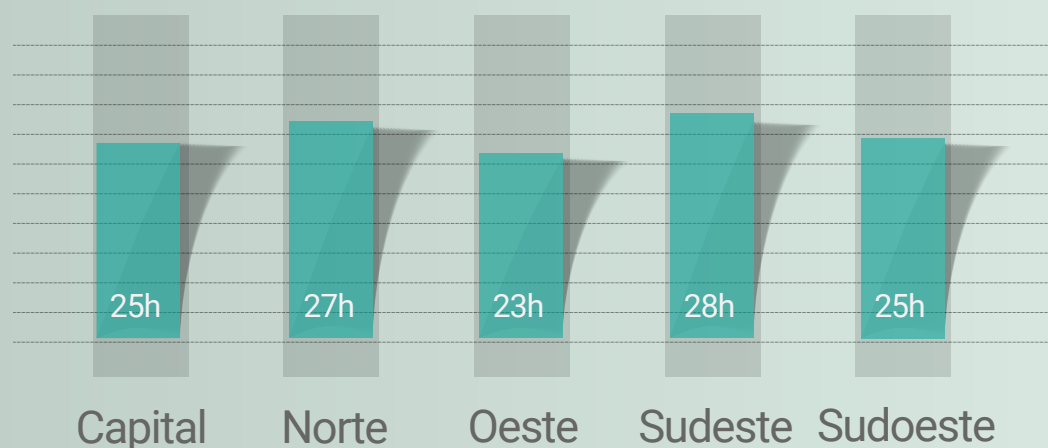
17 de los 28 distritos han logrado mejorar su performance respecto del semestre anterior.



Tiempo de presentación (REAL)

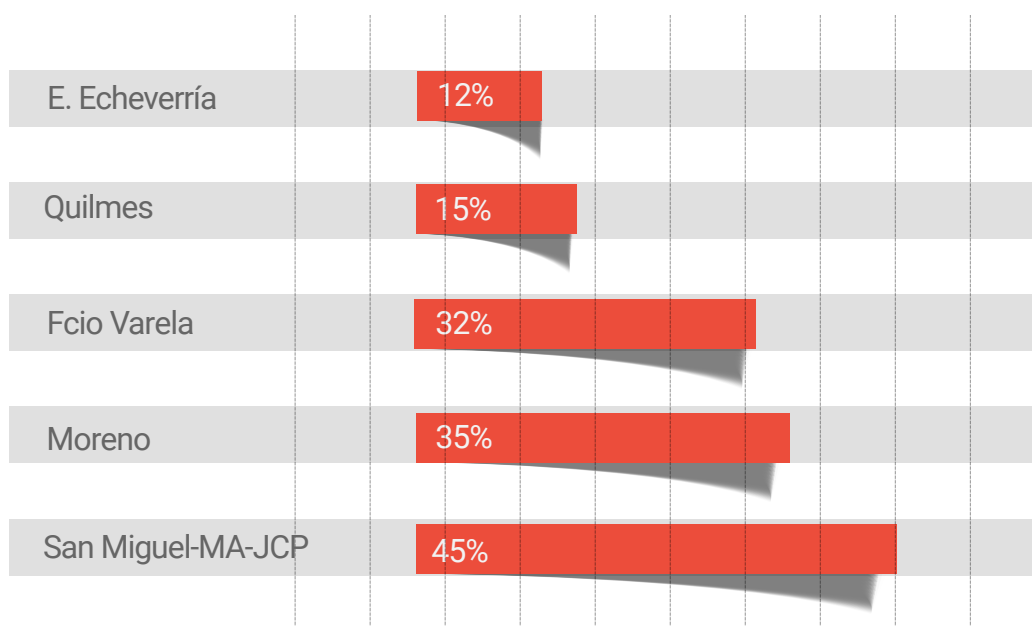
Tiempo de presentación en apertura de Regiones

Los tiempos de presentación son similares a nivel de región. El menor tiempo se encuentra en Oeste con 23 horas y el mayor en Sudeste con 28 horas.

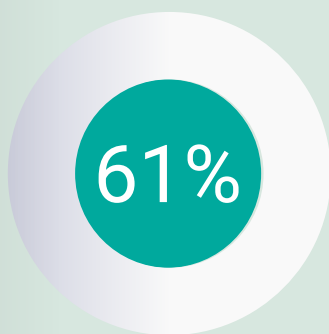


DESCENSOS EN LA CALIFICACIÓN

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

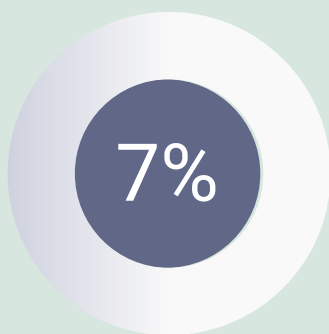


Tiempo de presentación (REAL)



Mejóro

En el 61% 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

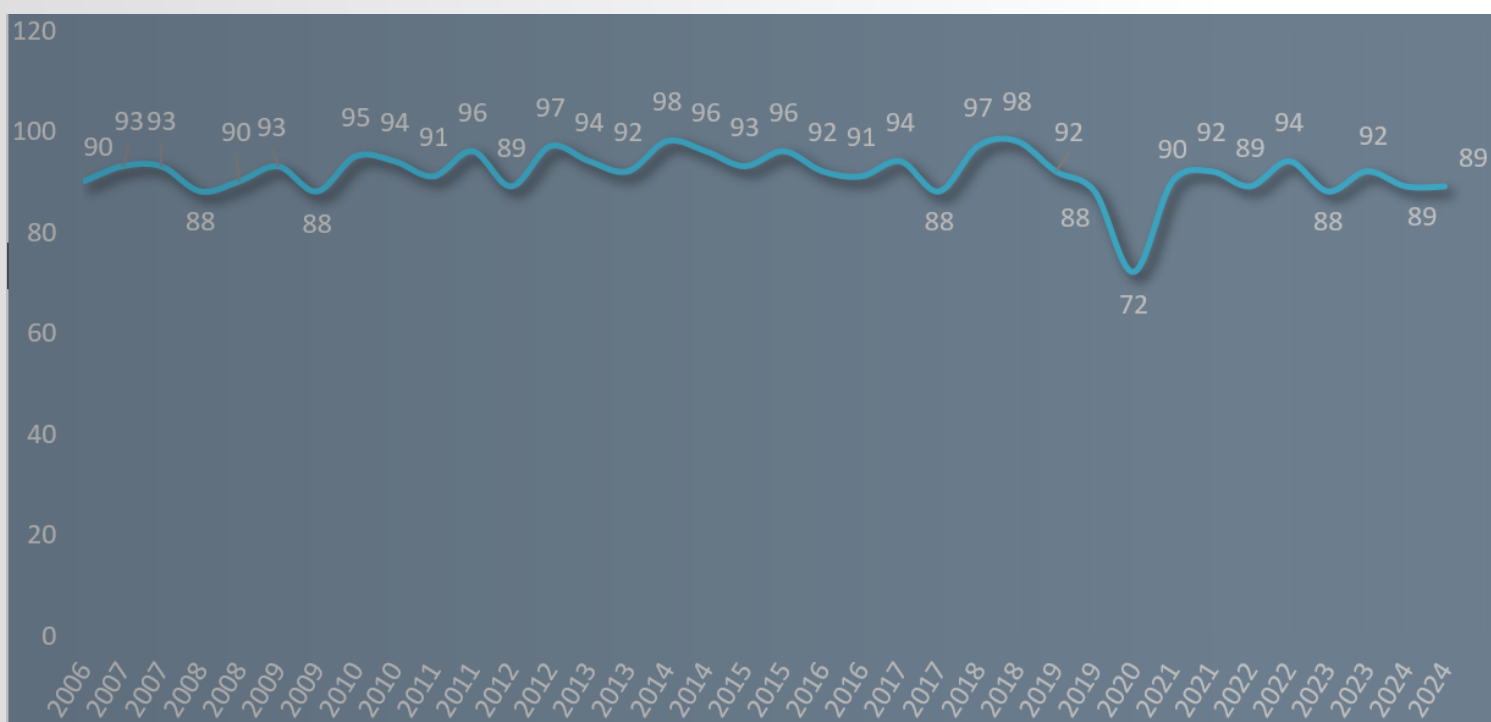
En el 32% de los distritos se ha registrado un incremento en el tiempo de presentación.

ESTUDIO CONTACTOS

OFICINA COMERCIAL

SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN

La oficina comercial Centro comenzó el año siendo una más de todo el sistema de atención personalizada y lo finalizó como la única locación funcional en toda la concesión, a pesar de esto la satisfacción de los usuarios no ha variado en todo el 2024 y se encuentra en un muy buen nivel.



Total (9+10) - 74%

El 74% 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: 8,78

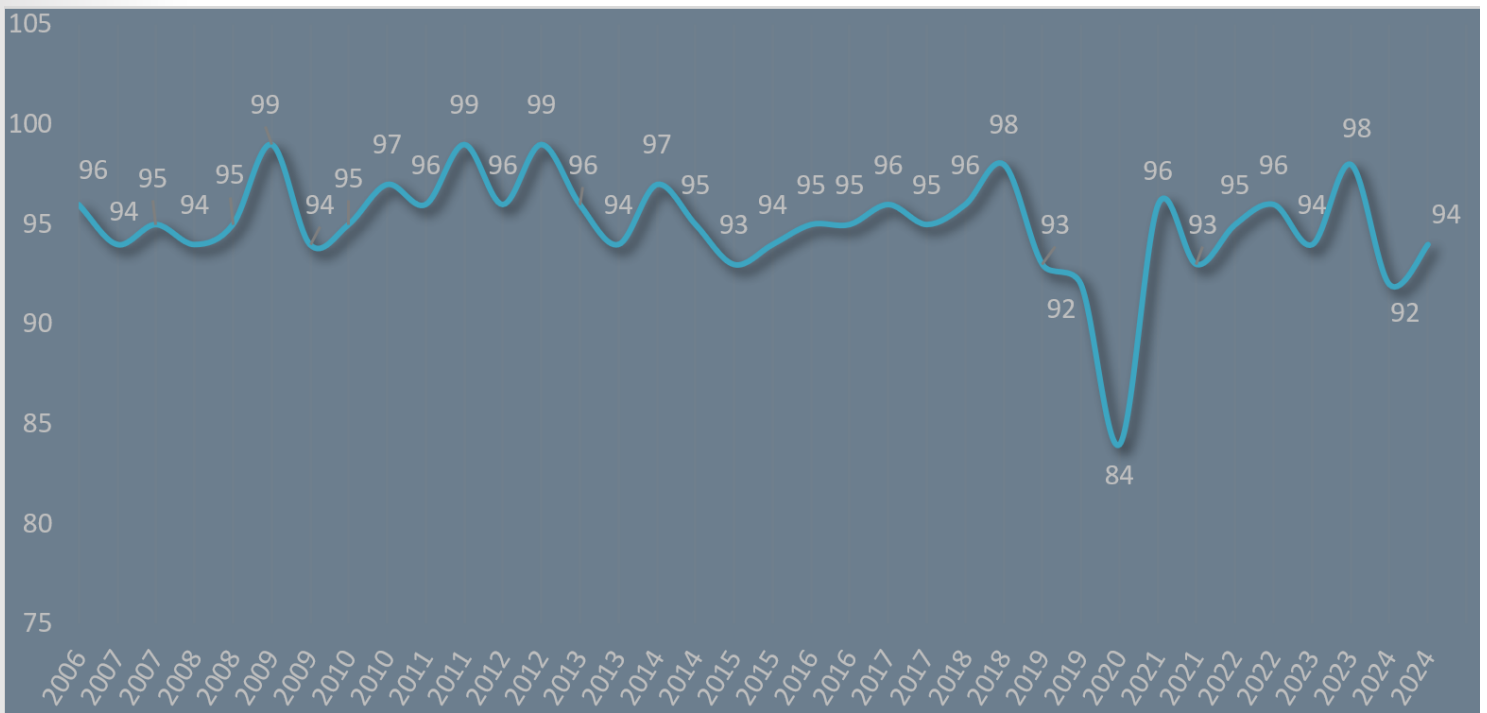
El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,78 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,1

El desvío estandar de la media es 2,1

LA AMABILIDAD

La amabilidad de la atención en la oficina comercial Centro se encuentra en un muy buen nivel. Se incrementó 2 puntos porcentuales y recibe un 94% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 84%

El 84% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a la amabilidad

Total (7+8) - 10%

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

Media: 9,26

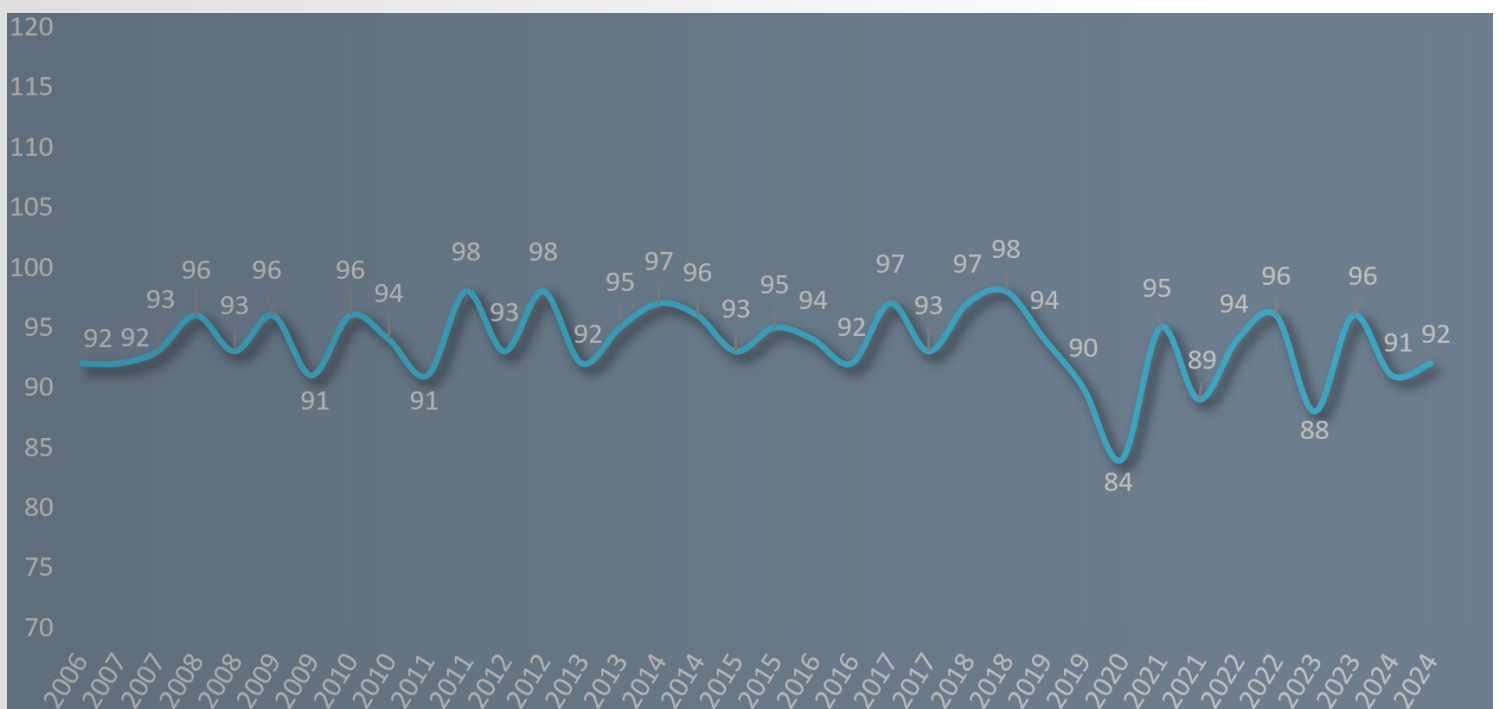
El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,26 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,6

El desvío estandar de la media es 1,6

LA PREDISPOSICIÓN

La predisposición de los empleados para atender a los usuarios recupera 1 punto porcentual en el 2do semestre y cierra el 2024 con 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

Media: 9,05

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,05 puntos sobre un total de 10

Total (7+8) - 13%

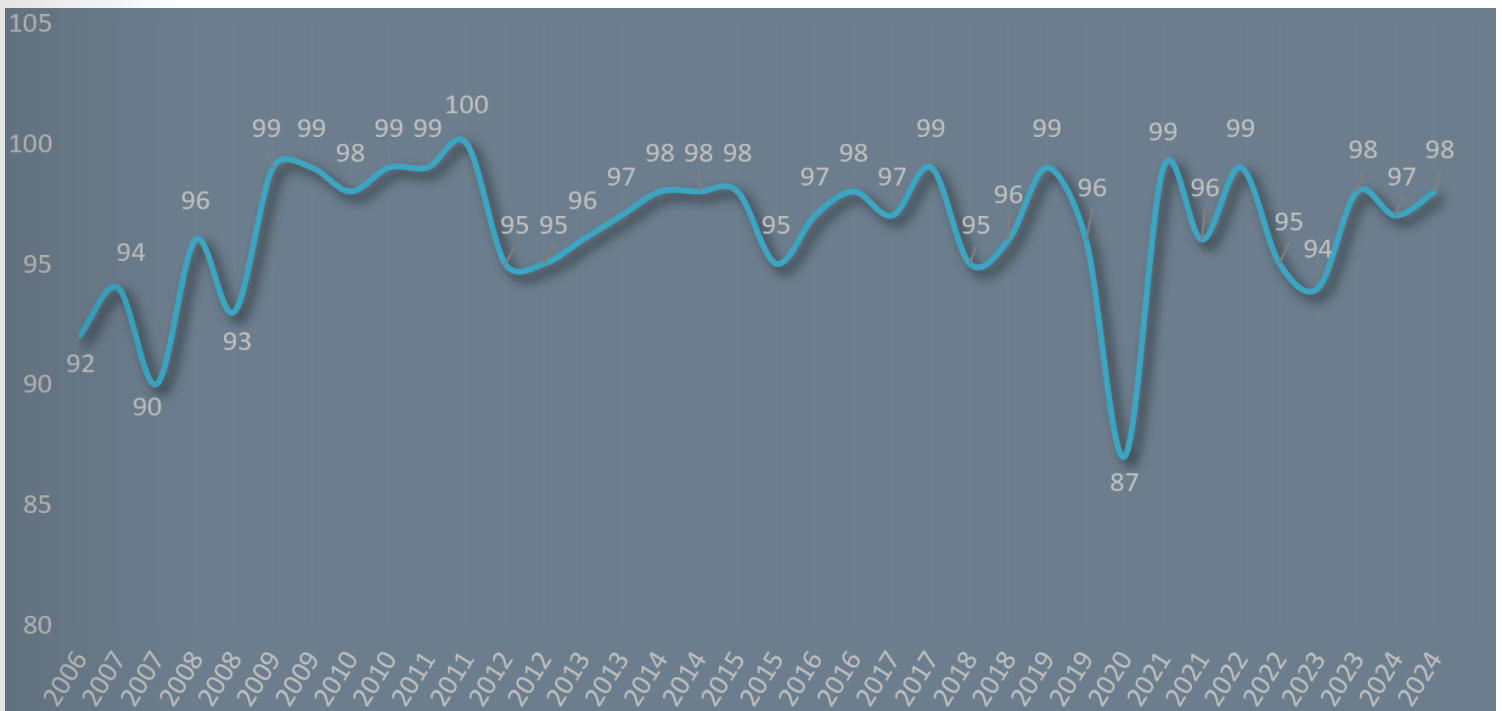
El 13% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

Desvío: 1,9

El desvío estandar de la media es 1,9

CALIDAD DE LAS OFICINAS

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



Total (9+10) - 86%

El 86% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a la calidad de las oficinas

Total (7+8) - 11%

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

Media: 9,48

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

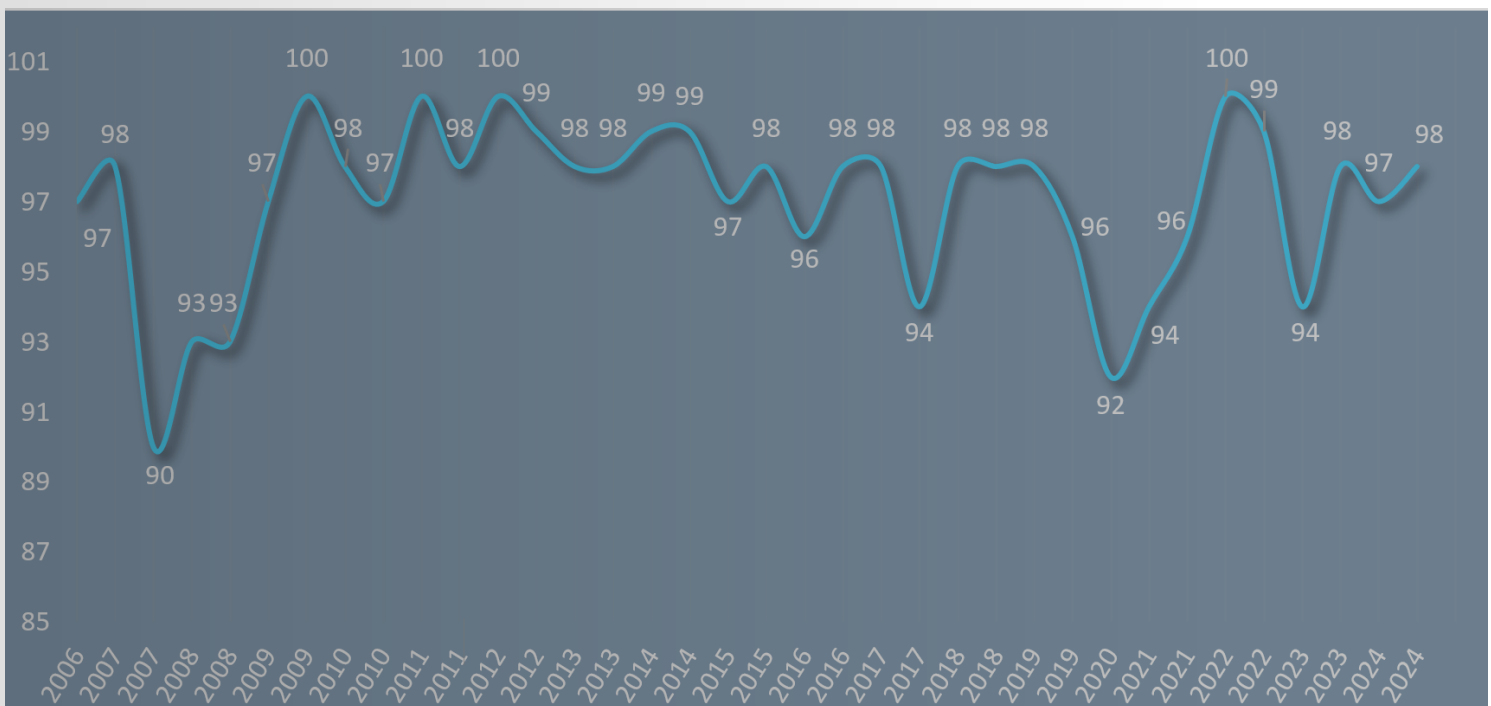
Desvío: 1,0

El desvío estandar de la media es 1,0

LIMPIEZA Y ORDEN

La limpieza y orden, junto a la calidad de las oficinas, reciben las mejores calificaciones dentro del servicio de atención comercial personal.

El 98% de los visitantes evalúa de manera positiva esta característica.



Total (9+10) - 87%

El 87% 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: 9,52

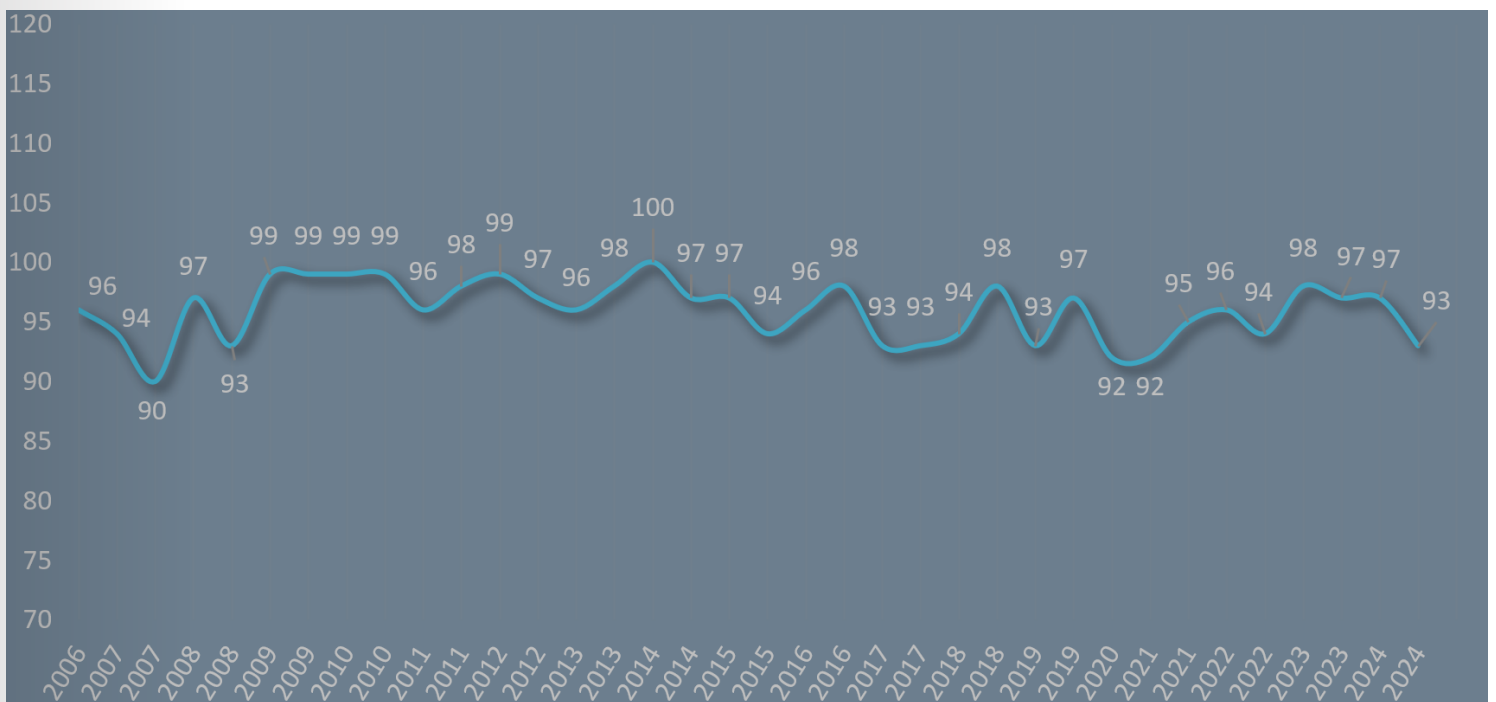
El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,52 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,0

El desvío estándar de la media es 1,0

LA COMODIDAD

Como es de esperar, la comodidad de las oficinas se vió afectada por los cambios ocurridos durante el segundo semestre. A pesar de esto, solo retrocedió 3 puntos porcentuales y aún se ubica en un muy buen nivel con 93% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 74%

El 74% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a la comodidad

Total (7+8) - 18%

El 18% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a la comodidad

Media: 9,00

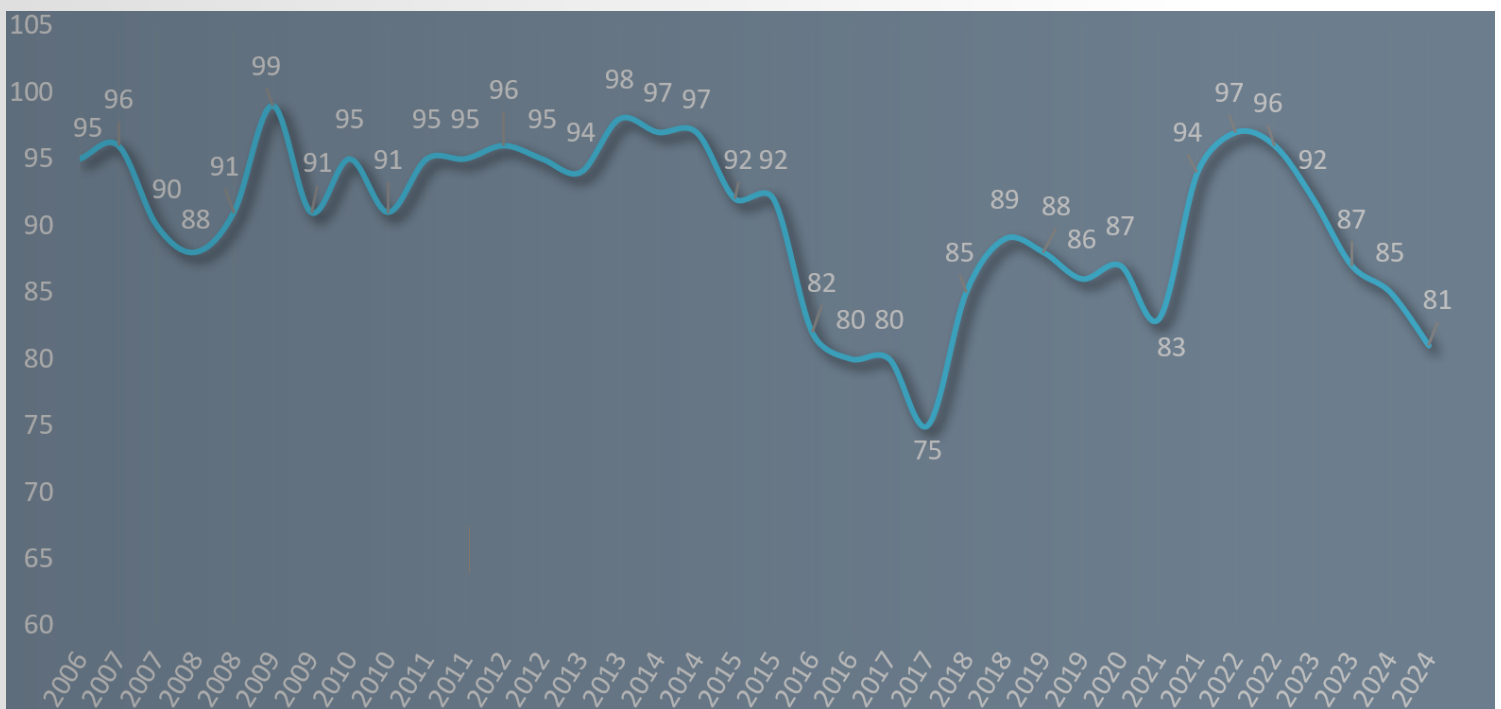
El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,00 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,8

El desvío estándar de la media es 1,8

TIEMPO DE ESPERA

A partir de la reapertura de las oficinas producida luego de la pandemia y hasta el presente, el tiempo de espera muestra una pendiente significativamente negativa. Cierra el 2024 en uno de los valores más bajos para esta variable.



Total (9+10) - 57%

El 57% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos al tiempo de espera

Total (7+8) - 24%

El 24% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos al tiempo de espera

Media: 8,15

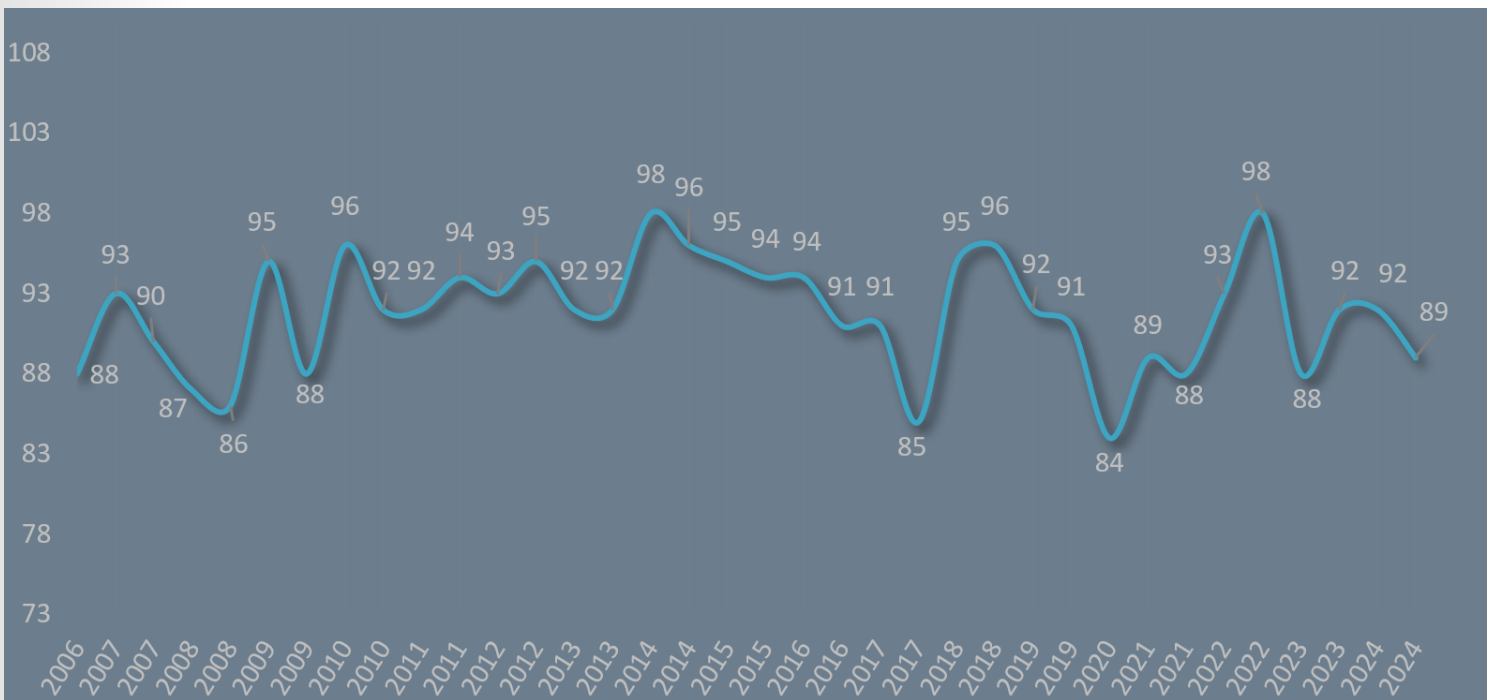
El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,15 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,4

El desvío estandar de la media es 2,4

BRINDAN INFORMACIÓN

La calidad y cantidad de información brindada en la oficina comercial retrocede tres puntos porcentuales en este semestre. A pesar de esto continúa siendo muy buena. Recibe un 89% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 72%

El 72% 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: 8,81

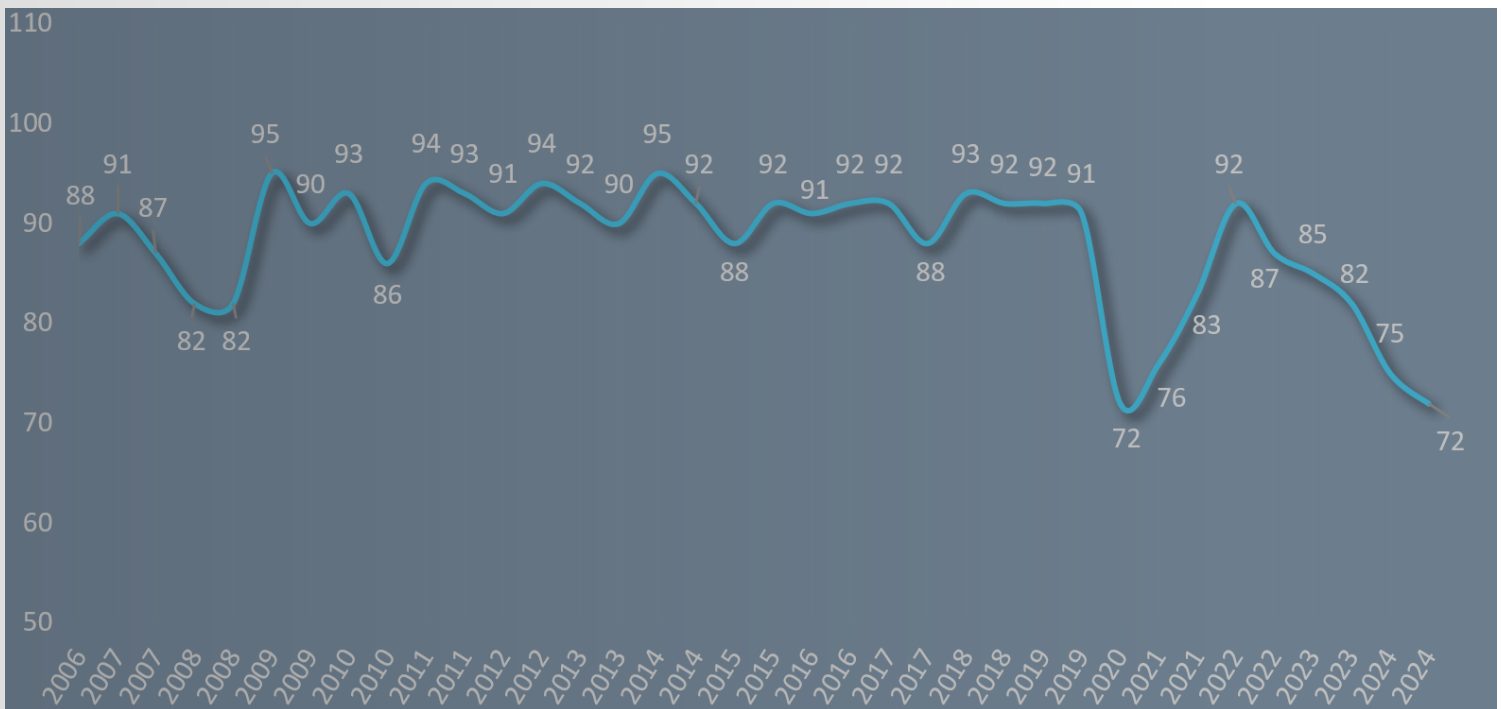
El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,81 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,1

El desvío estándar de la media es 2,1

SENCILLO DE REALIZAR

Tal y como sucede con los tiempos de espera, la sencillez para realizar un trámite describe una curva descendente en los últimos 4 semestres y se ubica al cierre del 2024 en el valor más bajo registrado hasta el momento.



Total (9+10) - 51%

El 51% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

Media: 7,60

El promedio de calificaciones para esta variable es de 7,60 puntos sobre un total de 10

Total (7+8) - 21%

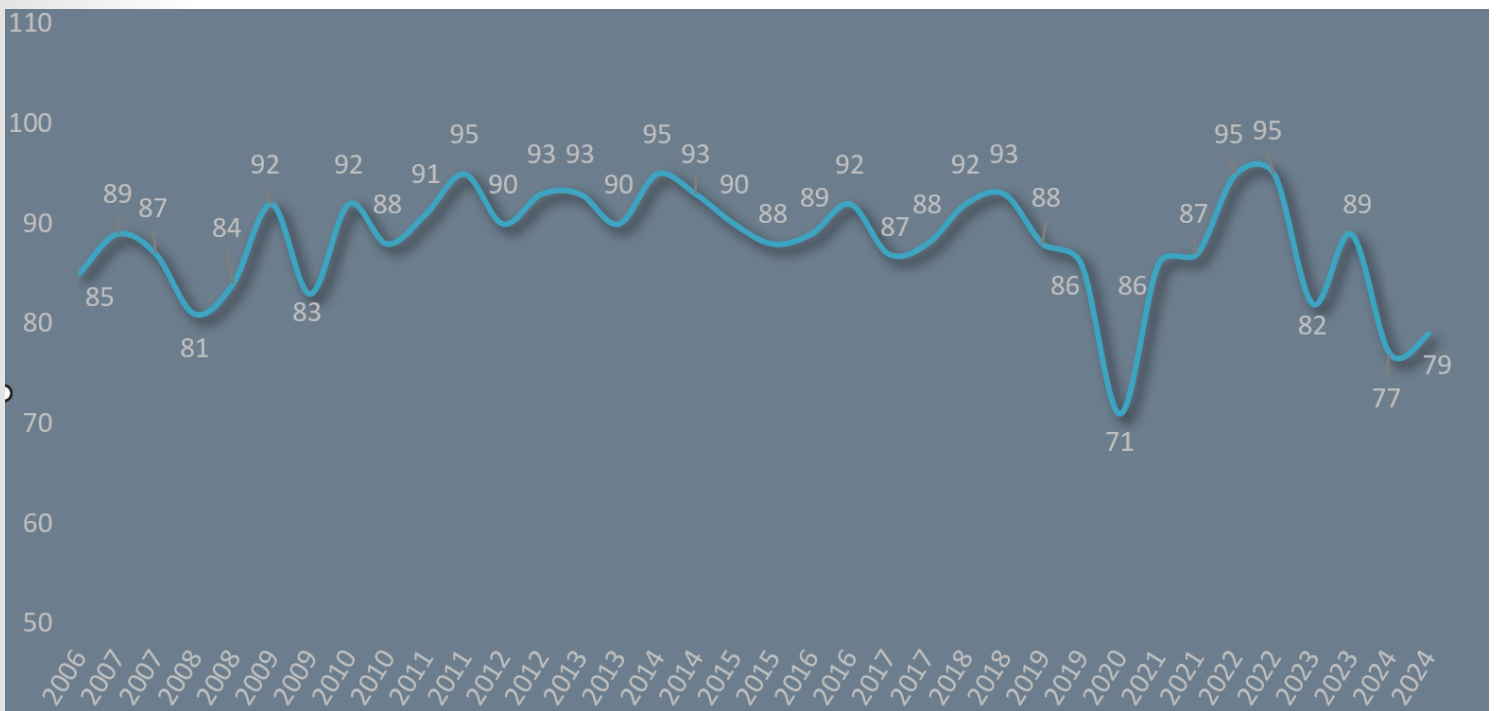
El 21% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a la amabilidad

Desvío: 2,8

El desvío estandar de la media es 2,8

RESUELVEN CON RAPIDEZ

Se produjo una significativa caída en la rapidez en la resolución a lo largo del 2024, ubicando a esta variable en los valores más bajos registrados hasta el momento.



Total (9+10) - 62%

El 62% 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: 8,18

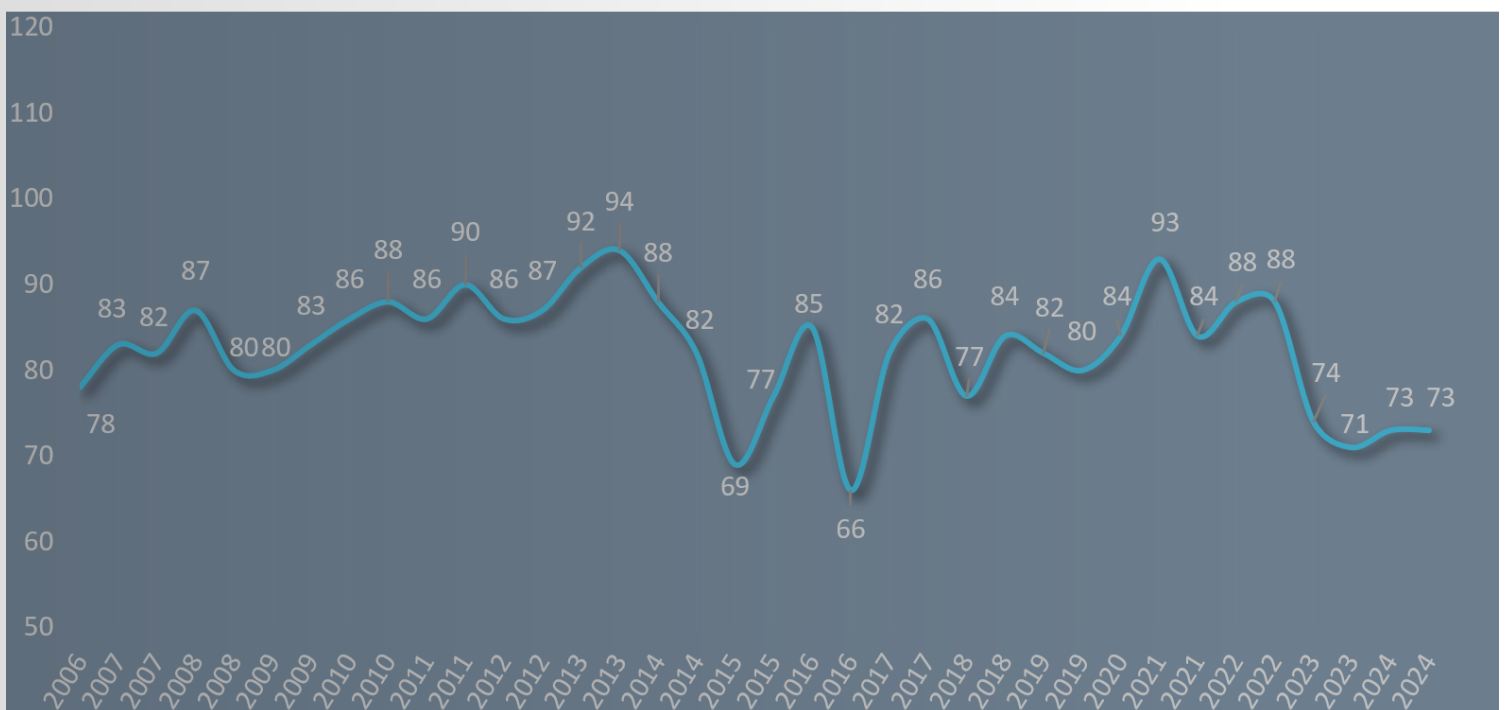
El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,18 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,7

El desvío estandar de la media es 2,7

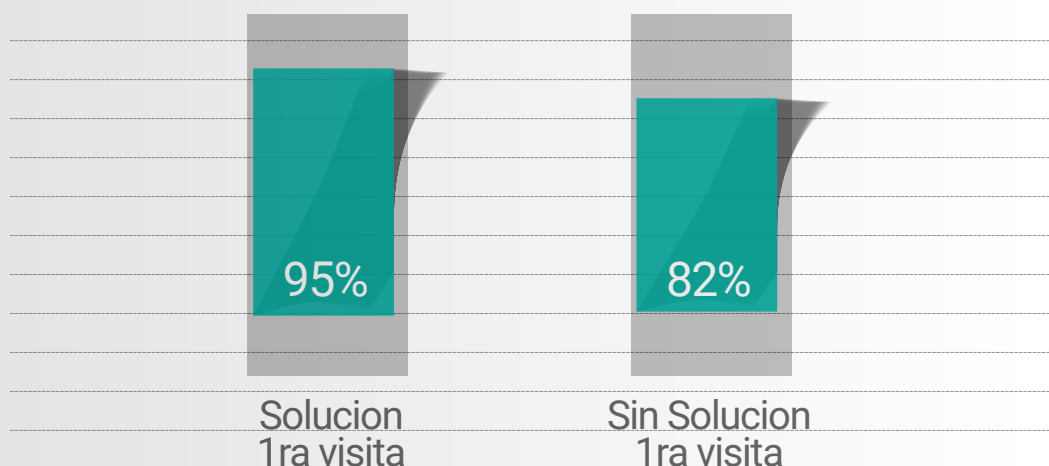
SOLUCIÓN EN PRIMERA VISITA

Resolver la consulta o reclamo en la primera visita se ha mantenido, durante los últimos 4 semestres, un escalón por debajo de los valores más frecuentes para esta variable. Recibe un 73% de calificaciones positivas.



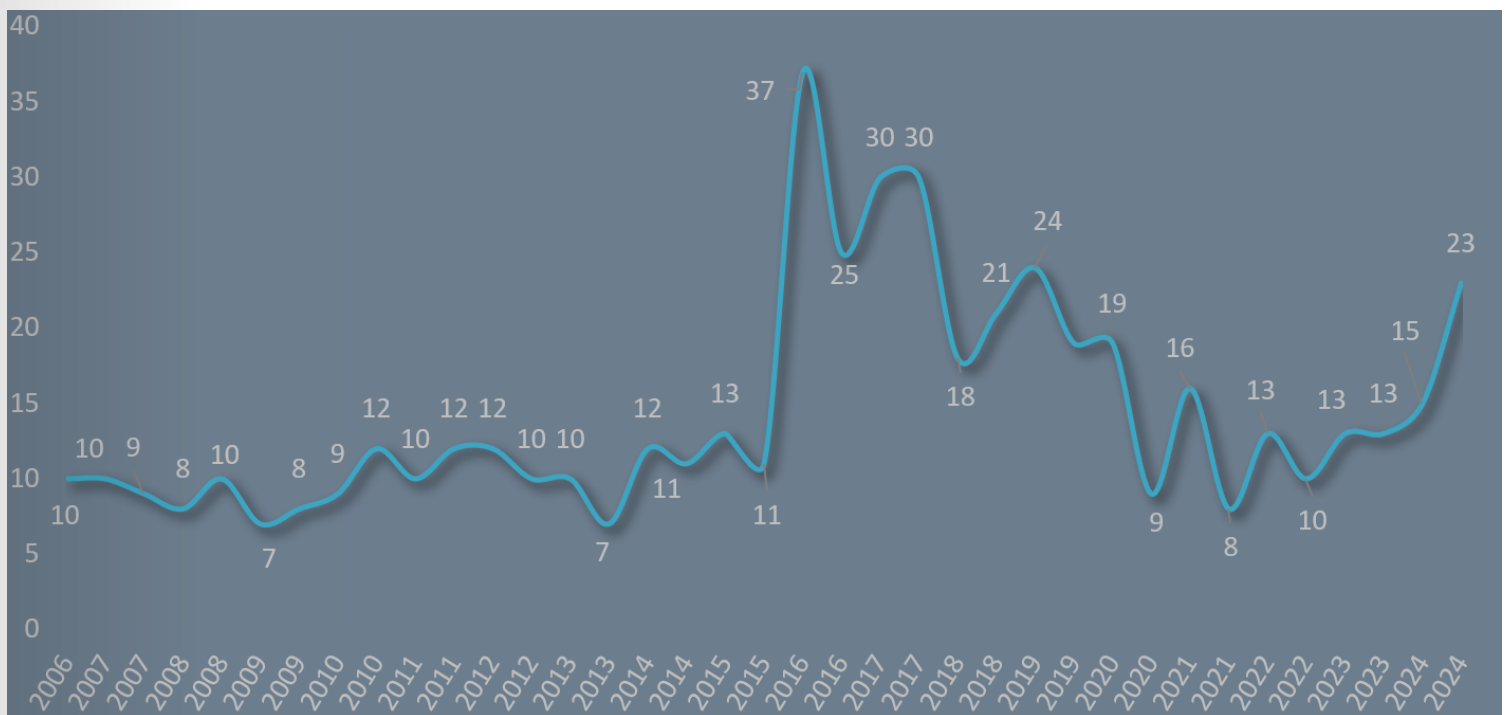
Satisfacción con AySA en la reiteración del problema

Cuando el problema se repite la satisfacción de los usuarios con el servicio que brinda AySA desciende a 82% y cuando el problema no se repite asciende al 95%



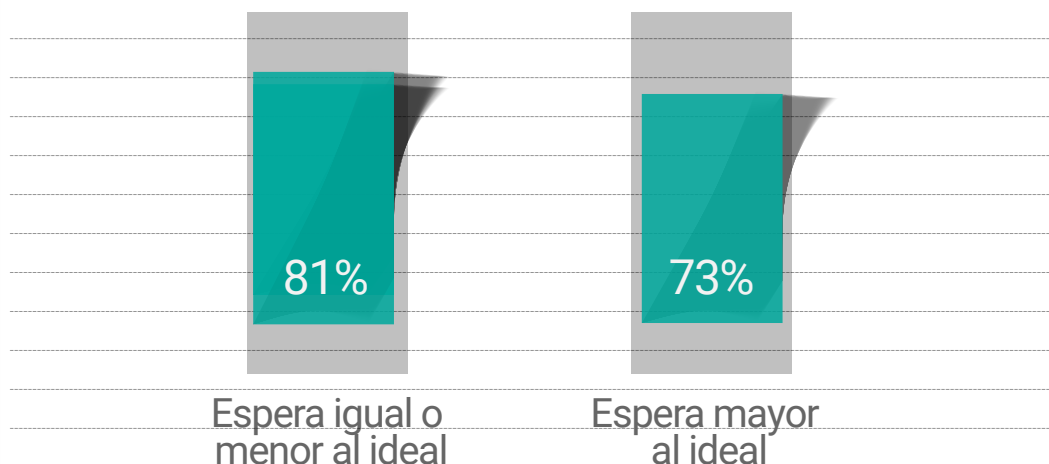
TIEMPO DE ESPERA REAL

El tiempo que esperó el usuario para ser atendido se ha incrementado significativamente en el 2024. Esta situación es esperable debido al incremento en la afluencia que el cierre de oficinas ha generado.



Satisfacción con AySA en función del tiempo de esperada

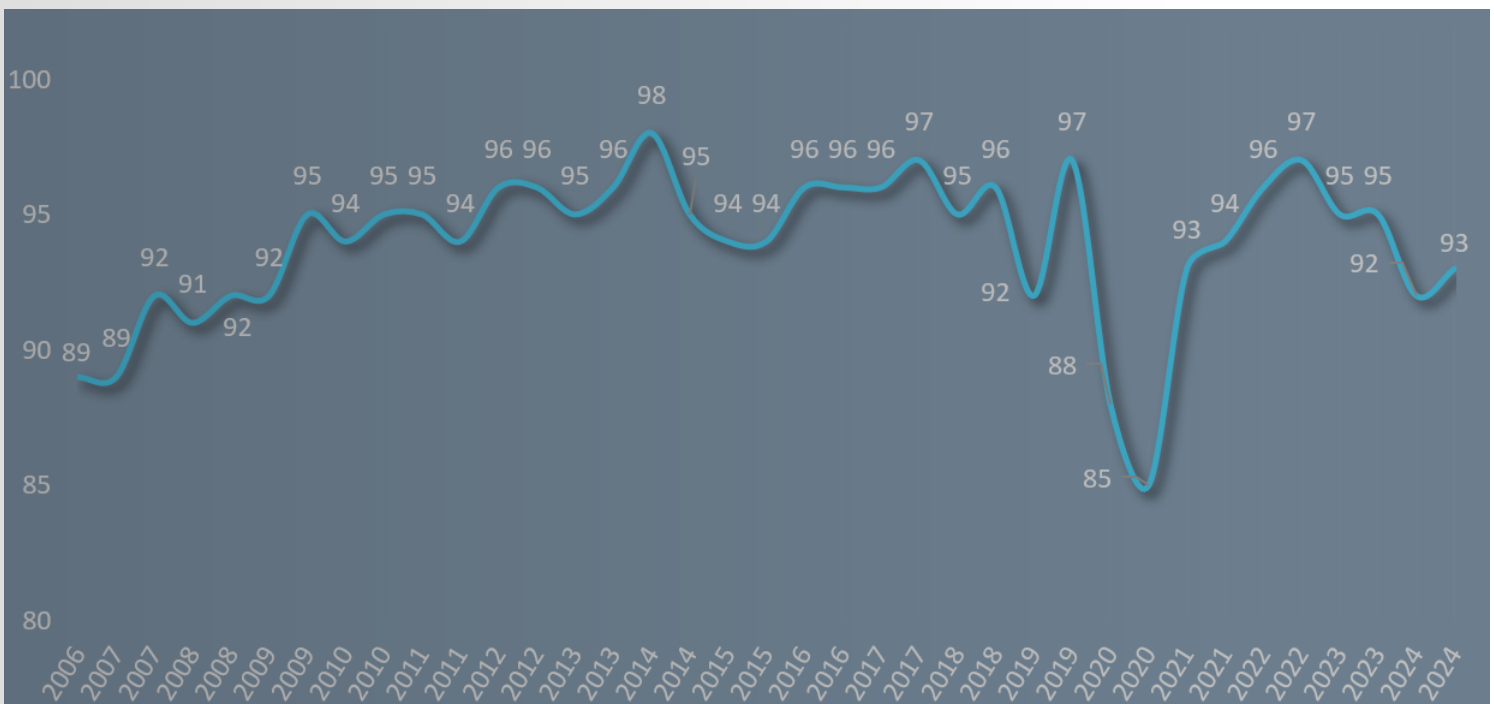
Cuando el tiempo de espera es igual o menor al que los usuarios consideran ideal la satisfacción con AySA asciende al 81% y cuando es mayor al tiempo ideal desciende al 73%.



ATENCIÓN TELEFÓNICA

SATISFACCIÓN AT. TÉCNICA

La satisfacción de los usuarios con el servicio de atención telefónica técnica recupera 1 punto porcentual y cierra el año en un muy buen nivel. Recibe un 93% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 79%

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

Media: 9,08

El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,08 puntos sobre un total de 10

Total (7+8) - 14%

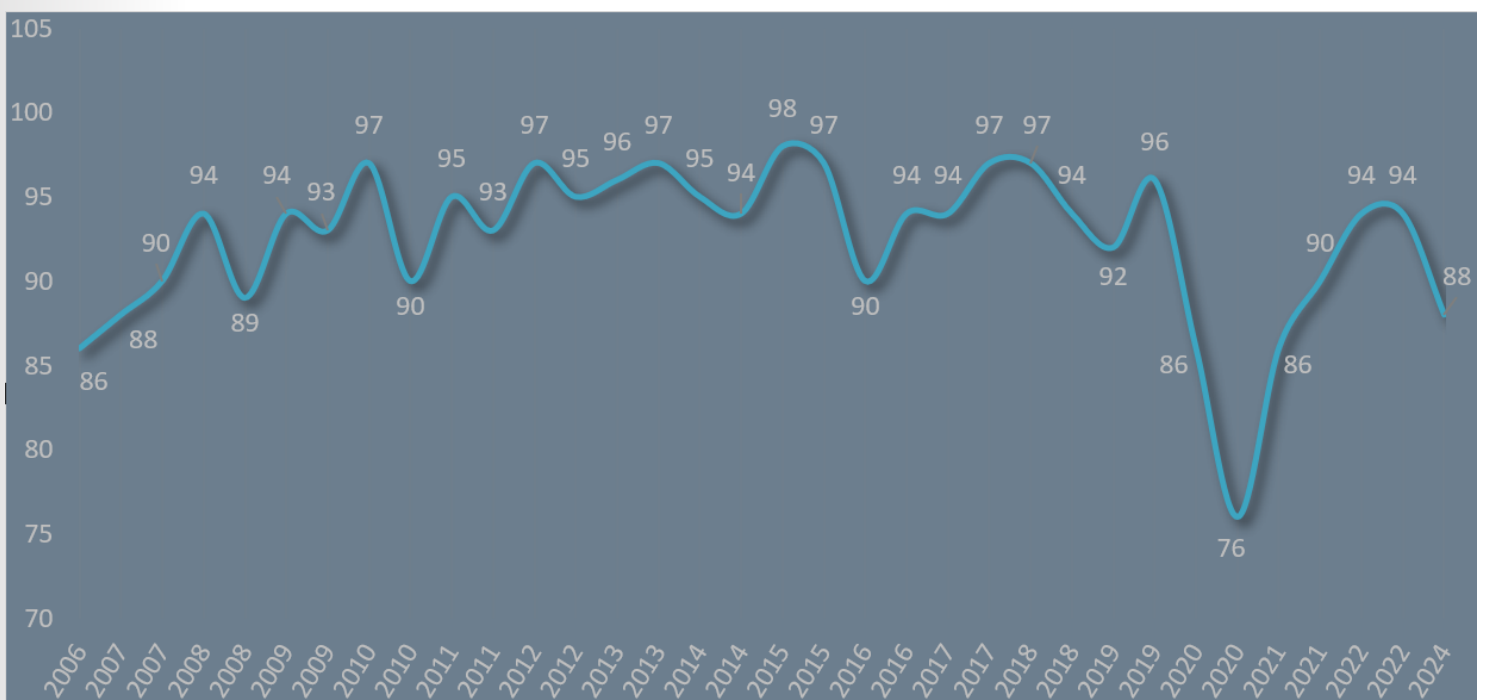
El 14% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

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 técnica se ubica 6 puntos porcentuales por debajo del último valor registrado antes de la presente medición.



Total (9+10) - 70%

El 70% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a la amabilidad

Total (7+8) - 18%

El 18% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a la amabilidad

Media: 8,53

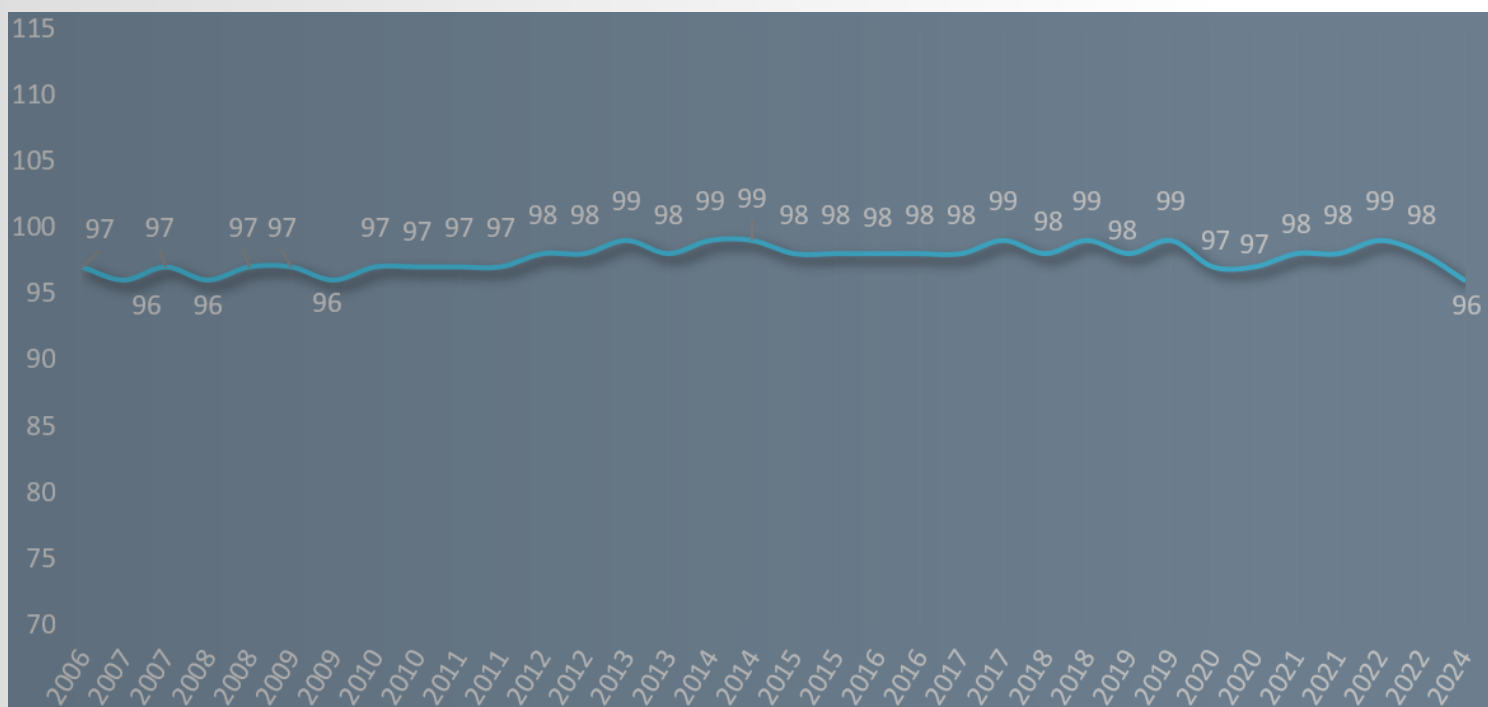
El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,53 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,3

El desvío estandar de la media es 2,3

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) - 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: 9,12

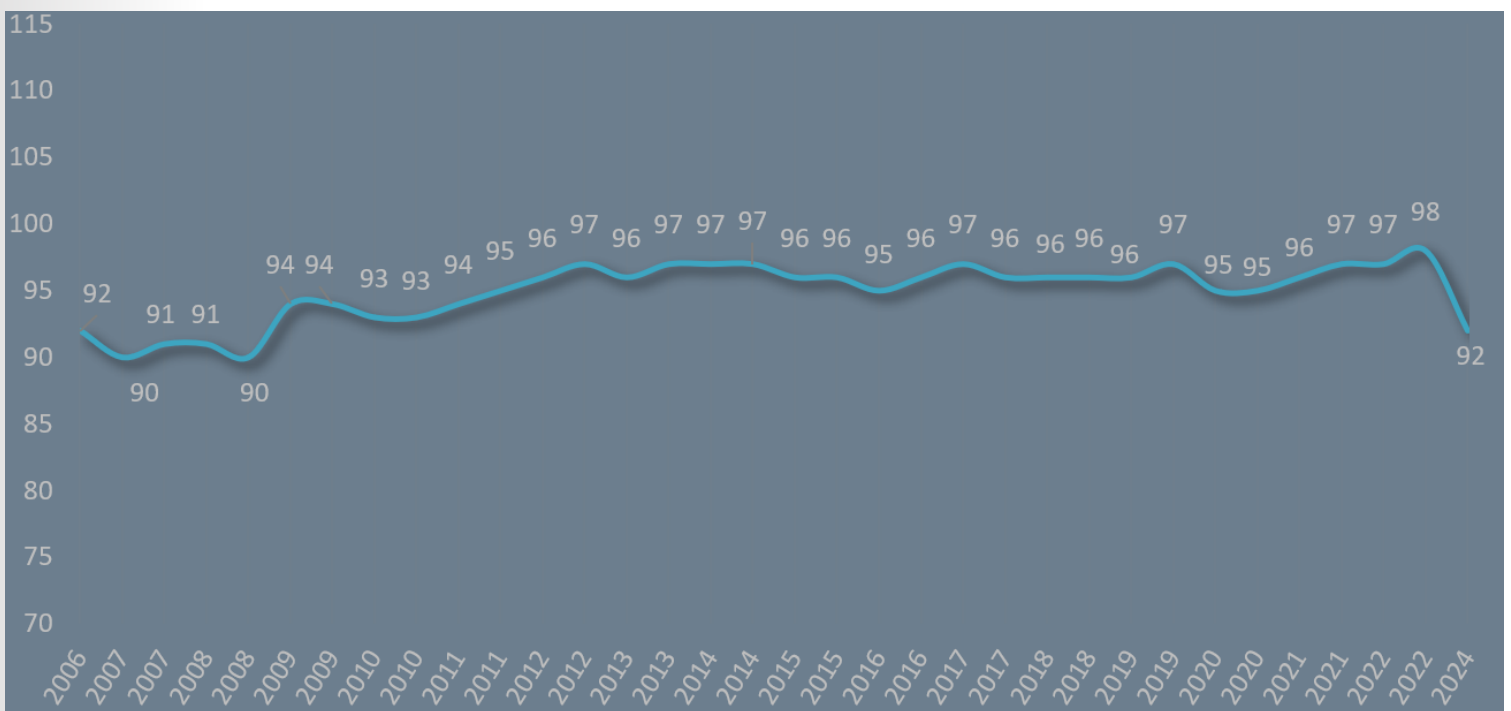
El promedio de calificaciones para esta variable es de 9,05 puntos sobre un total de 10

Desvío: 1,5

El desvío estandar de la media es 1,5

LA PREDISPOSICIÓN

La predisposición de los operadores, en la atención telefónica comercial, se encuentra en un muy buen nivel con 92% de calificaciones iguales o mayores a 7 puntos.



Total (9+10) - 74%

El 74% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a la calidad de las oficinas

Total (7+8) - 19%

El 19% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a la calidad de las oficinas

Media: 8,79

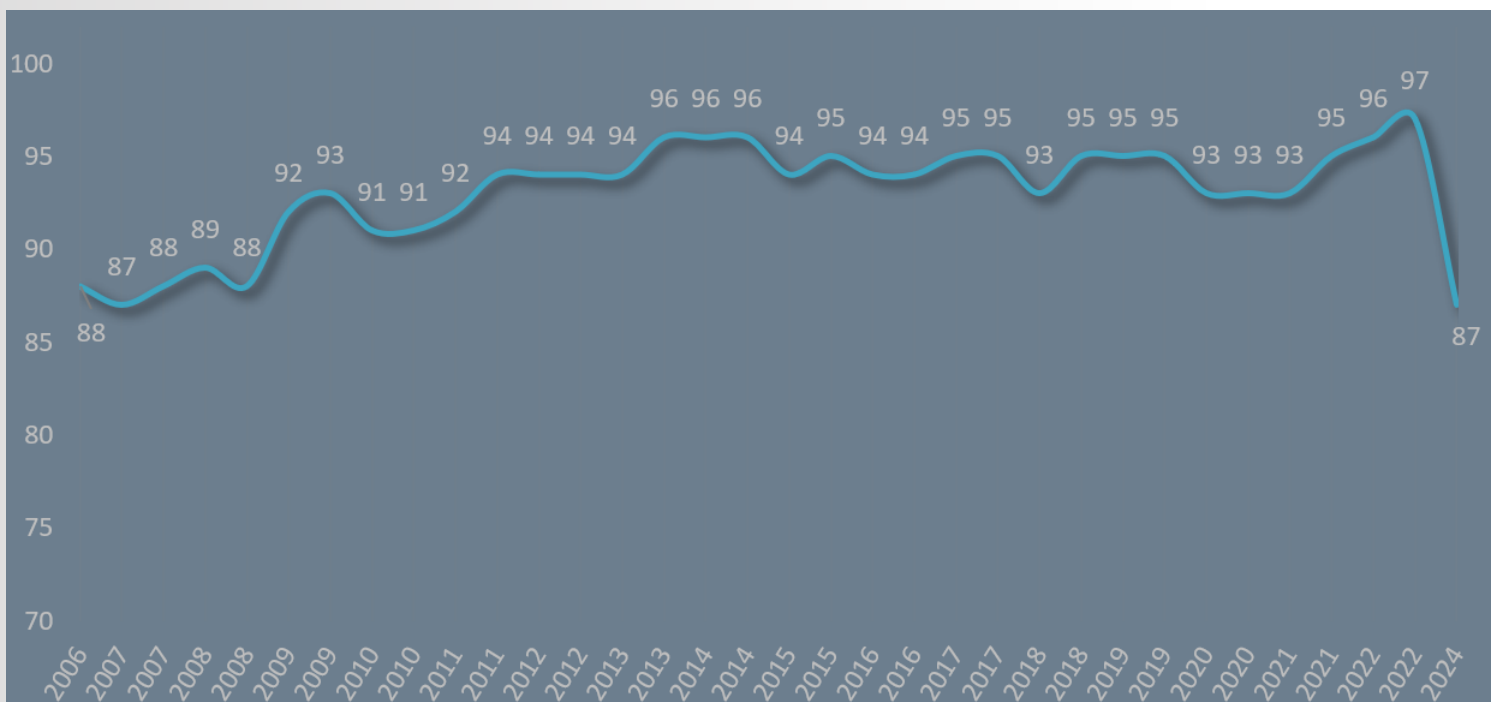
El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,79 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,0

El desvío estandar de la media es 2,0

BRINDAN INFORMACIÓN

La calidad de la información que brindan los operadores de la atención telefónica comercial ha sufrido un significativo descenso respecto al último valor que se había registrado. Actualmente recibe un 87% de 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) - 19%

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

Media: 8,53

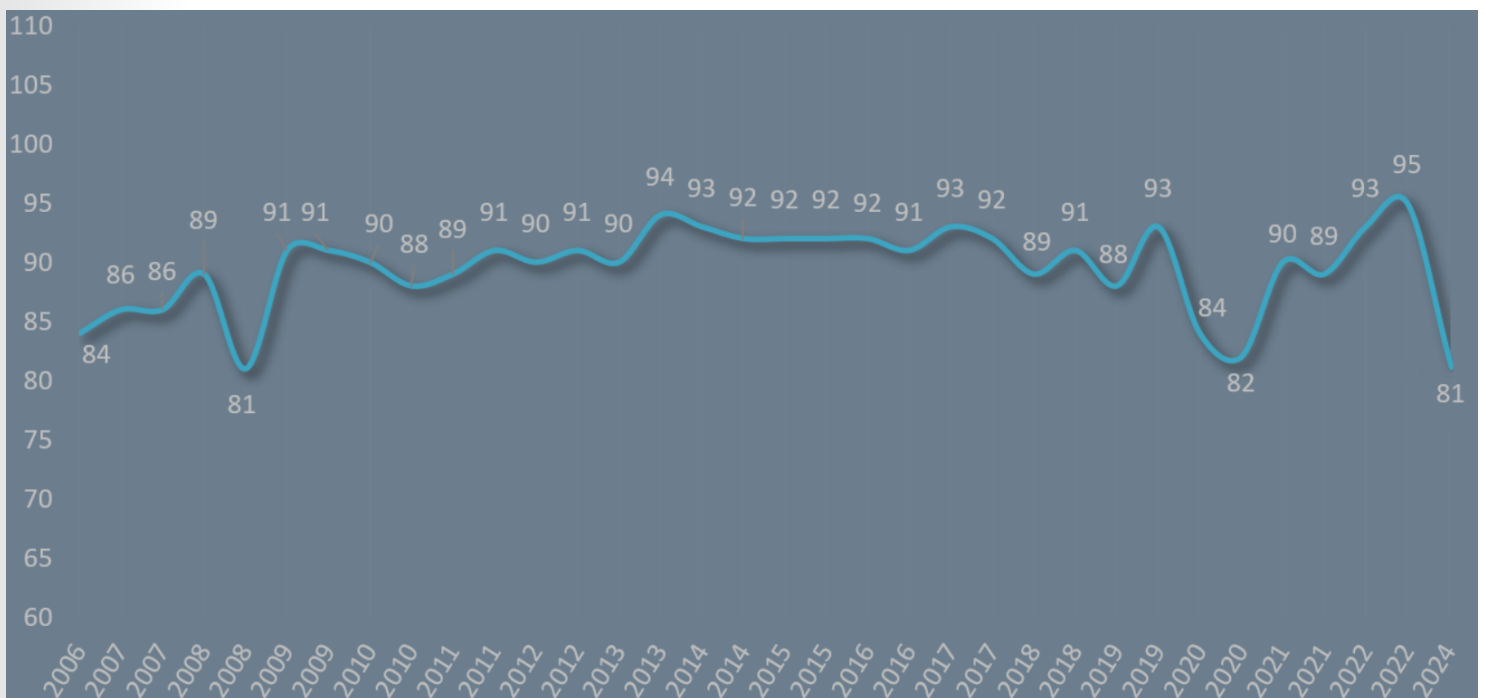
El promedio de calificaciones para esta variable es de 8,53 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,2

El desvío estandar de la media es 2,2

FACILIDAD DEL IVR

La facilidad con la que los usuarios pueden operar el sistema de respuesta de voz interactiva (Interactive Voice Response) se encuentra en uno de los valores más bajos que se hayan registrado. Recibe un 82% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 55%

El 55% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a la comodidad

Total (7+8) - 26%

El 26% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a la comodidad

Media: 7,96

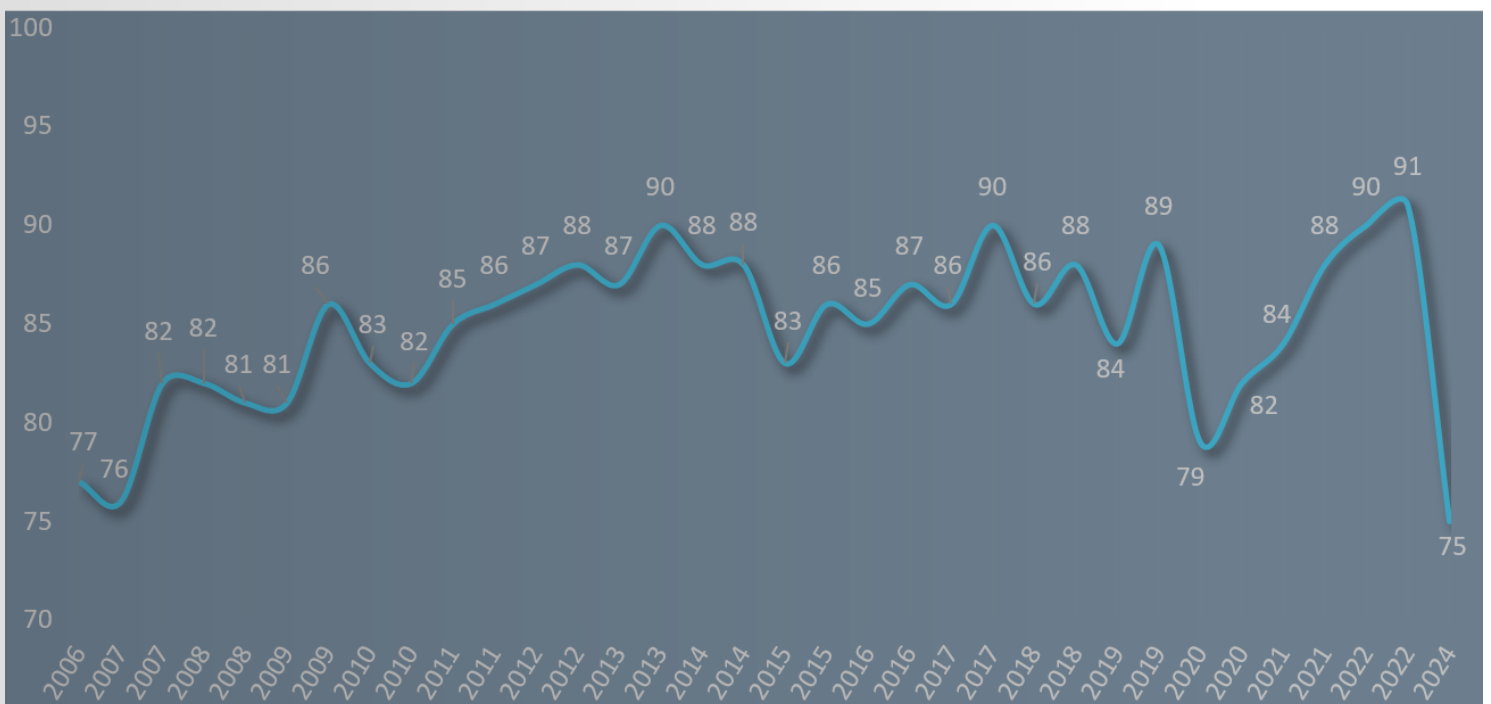
El promedio de calificaciones para esta variable es de 7,96 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,5

El desvío estandar de la media es 2,5

SOLUCIÓN 1ER LLAMADO

Resolver el trámite o consulta en el 1er llamado, para la atención telefónica comercial, se ubica en el nivel más bajo registrado hasta el momento. Recibe apenas un 75% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 57%

El 57% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos al tiempo de espera

Media: 7,67

El promedio de calificaciones para esta variable es de 7,67 puntos sobre un total de 10

Total (7+8) - 17%

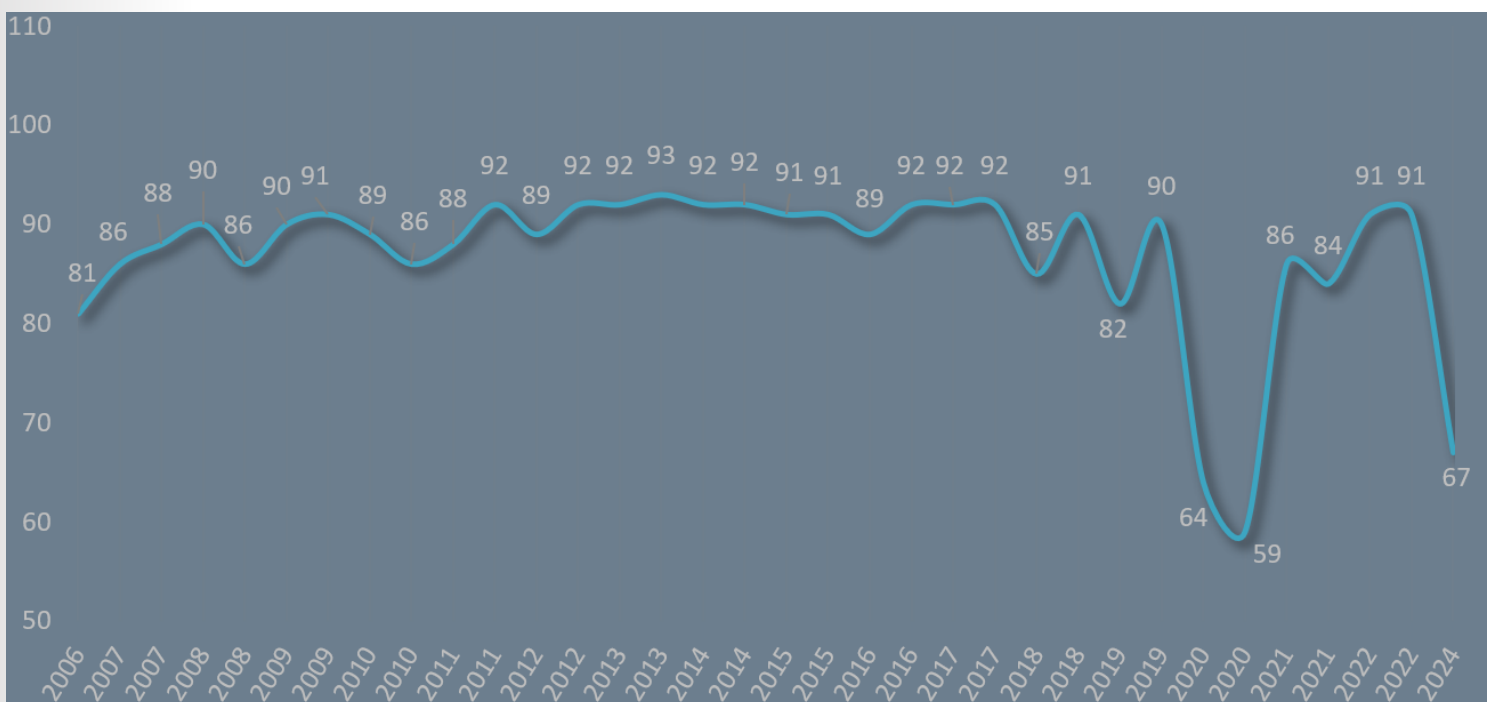
El 17% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos al tiempo de espera

Desvío: 3,0

El desvío estandar de la media es 3,0

FÁCIL COMUNICARSE

La facilidad para comunicarse es una de las dos variables que presentan los valores más bajos en este semestre. Recibe apenas un 67% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 38%

El 38% de los usuarios asignan una calificación entre 9 y 10 puntos a esta variable

Media: 7,05

El promedio de calificaciones para esta variable es de 7,05

Total (7+8) - 28%

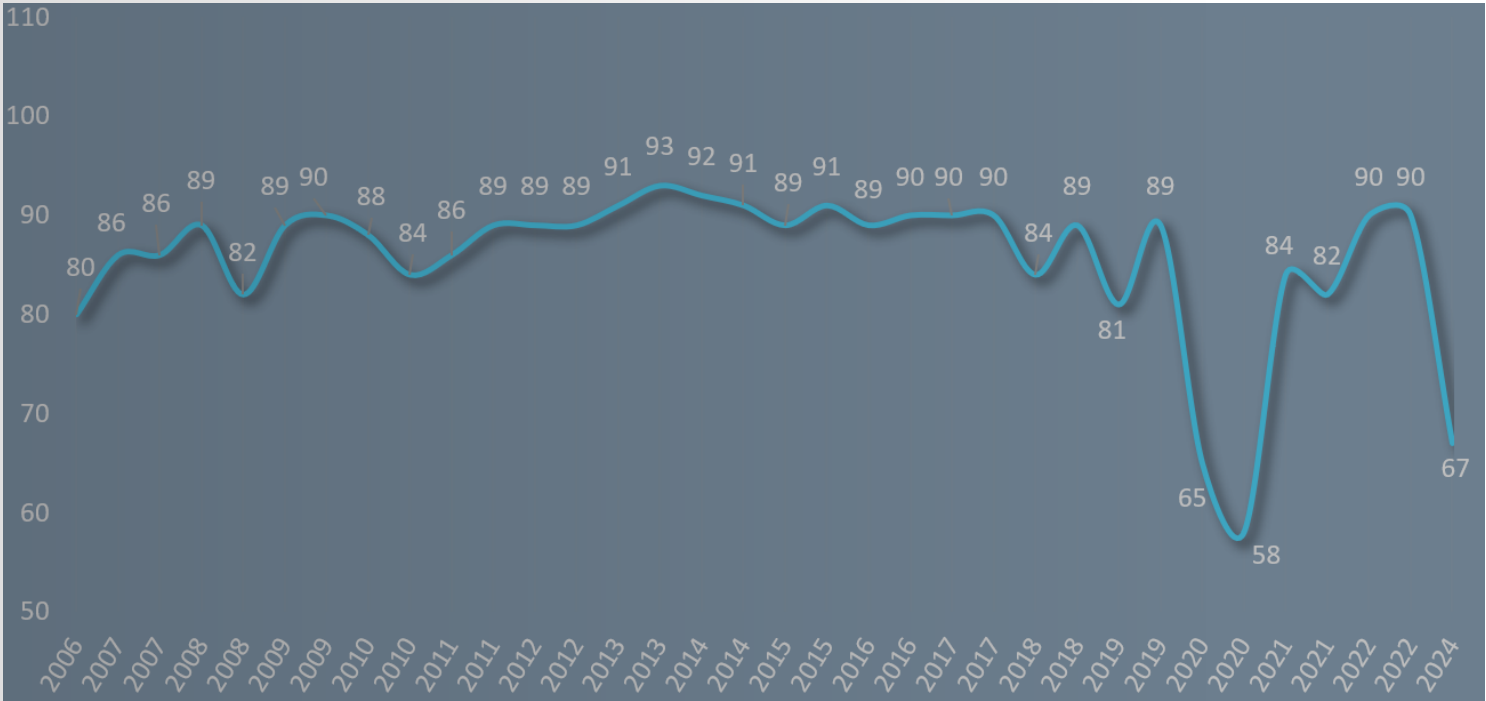
El 28% de los usuarios asignan una calificación entre 7 y 8 puntos a esta variable

Desvío: 2,8

El desvío estandar de la media es 2,8

TIEMPO DE ESPERA

El tiempo de espera hasta ser atendido es otra de las variables de la atención telefónica comercial que presenta los valores más bajos en este semestre. Recibe un 67% de calificaciones positivas.



Total (9+10) - 37%

El 37% 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: 7,07

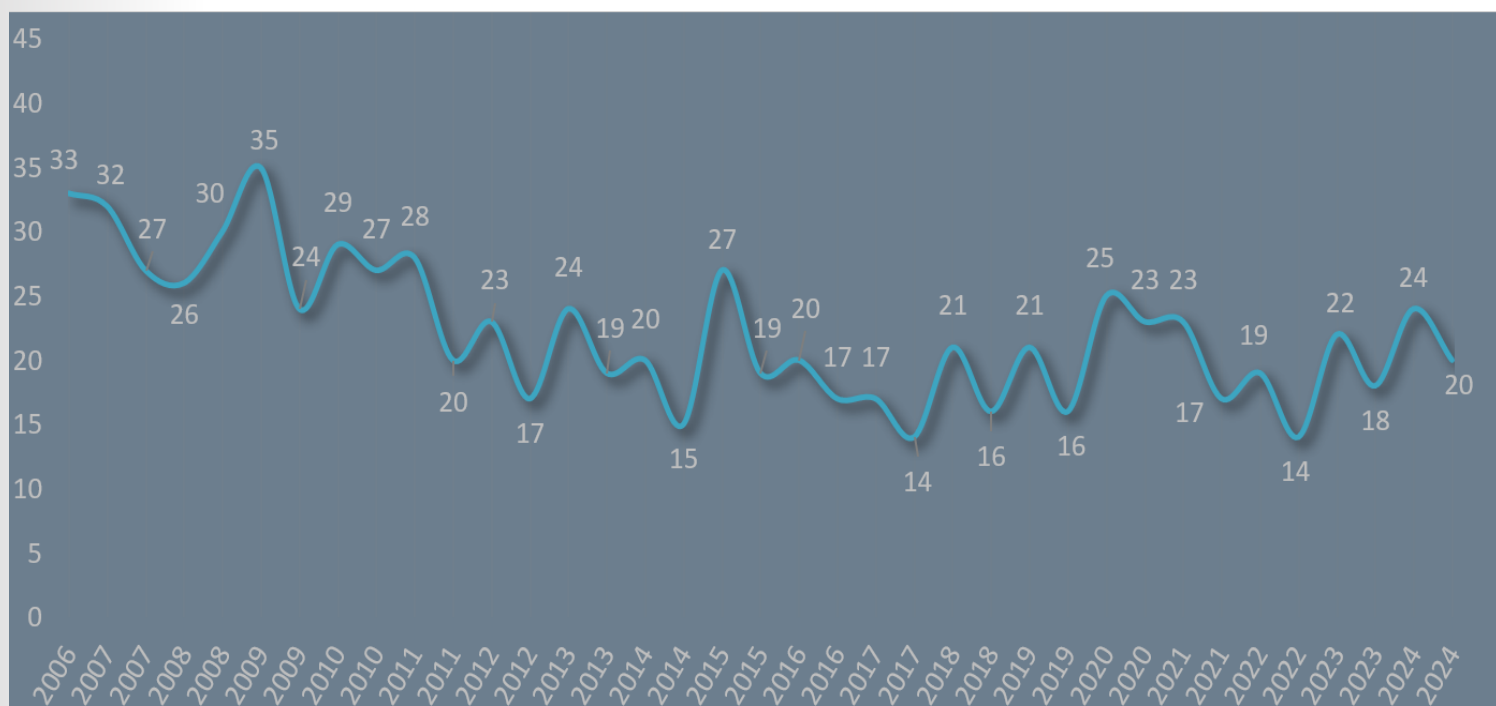
El promedio de calificaciones para esta variable es de 7,07 puntos sobre un total de 10

Desvío: 2,7

El desvío estandar de la media es 2,7

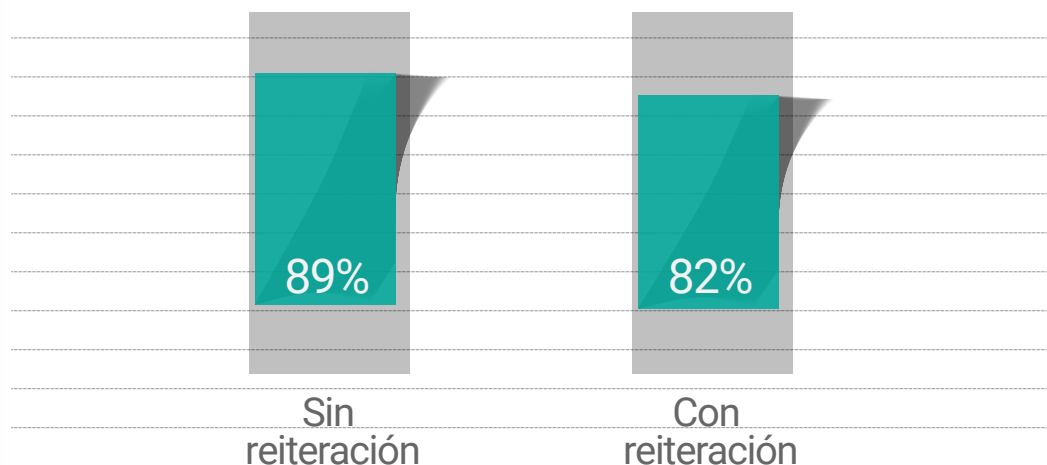
REITERACIÓN TÉCNICA

La reiteración del llamado para la atención telefónica técnica retrocede 4 puntos porcentuales en el último semestre de 2024 y se ubica, ahora, en el 20%.



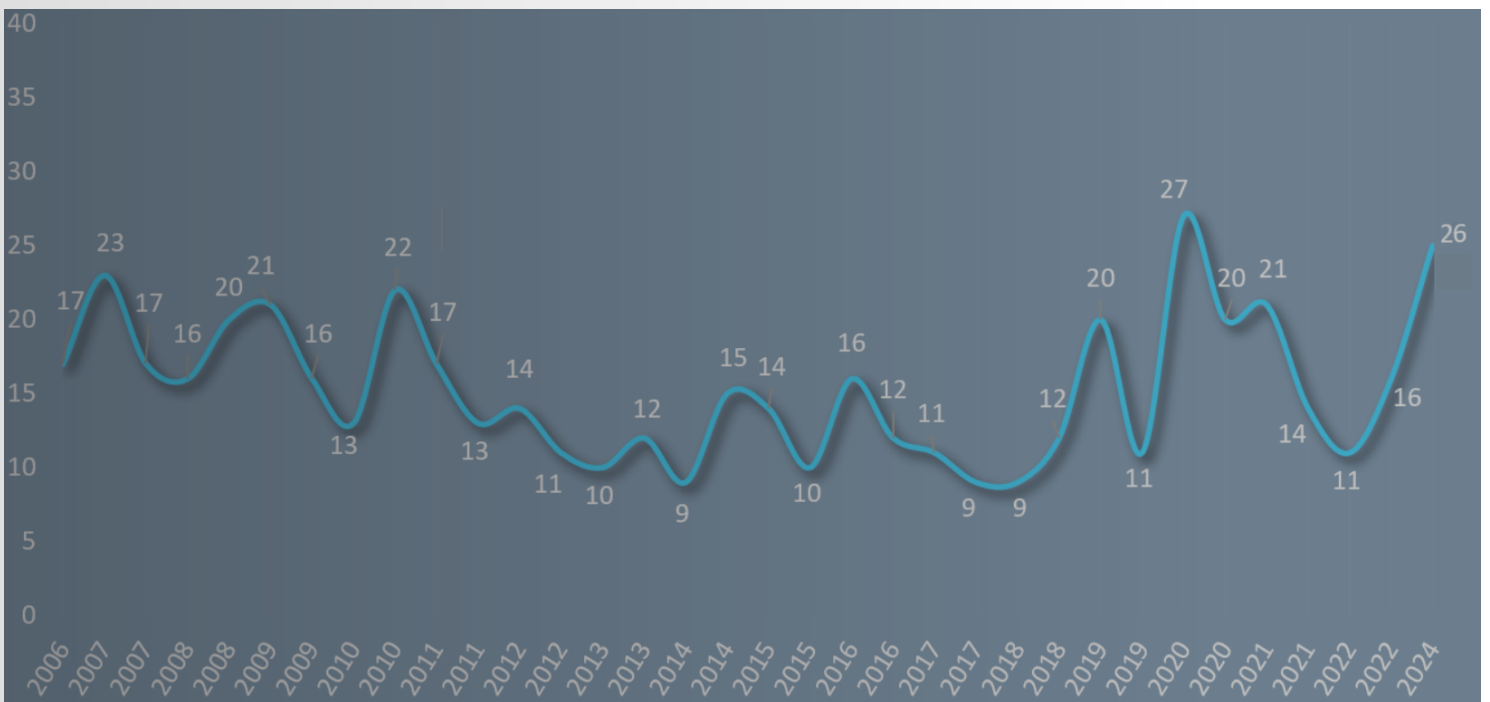
Satisfacción con AySA en la reiteración del problema

Cuando el problema se repite la satisfacción de los usuarios con el servicio que brinda AySA desciende a 82% y cuando el problema no se repite asciende al 89%



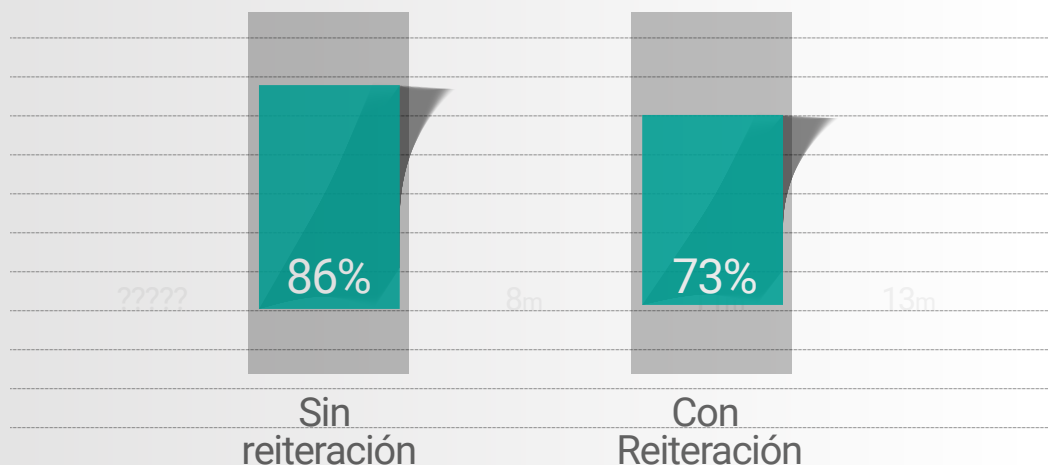
REITERACIÓN COMERCIAL

La reiteración del llamado para el servicio de atención telefónica comercial se ubica en uno de los valores más elevados que se hayan registrado hasta el momento. Se ubica en el 25% en este semestre.



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 73% y cuando el problema no se repite asciende al 86%



RESUMEN DE DATOS

RESUMEN DE DATOS

El 2024 fue un año en el cual la empresa sufrió una profunda reestructuración y, como es de esperar, estos cambios fueron percibidos por los usuarios afectando su nivel de satisfacción con el servicio.

Como hemos mencionado en el semestre anterior, el índice de satisfacción de los usuarios se encuentra en un buen punto de partida. Todas las acciones de mejoras, tanto de imagen como de servicio, cuentan con un 82% de usuarios satisfechos que representan un base sólida sobre la cual construir de cara al futuro.

Es muy importante tener en cuenta cuál es el verdadero impacto que el servicio de atención al usuario tiene sobre la imagen de la empresa al momento de establecer objetivos de mejora que puedan incrementar los niveles de satisfacción. Hemos incorporado esta información al informe, segmentada por tipo de servicio, en donde se puede observar, por ejemplo, que la atención comercial en oficinas y la atención a través de la Oficina Virtual son las que producen el mayor descenso en la satisfacción de los usuarios cuando las mismas no cumplen con sus expectativas.

El nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio técnico de AySA fue excelente durante todo el 2024. Se ubica un punto por encima de los valores registrados en el año anterior. La calificación media del servicio es 9,3 puntos sobre un total de 10.

RESUMEN DE DATOS

Dentro del servicio técnico se observa una performance superior en cloacas que se ubica 2 puntos porcentuales por encima de la evaluación del servicio técnico de agua.

No se observaron mejoras, durante el 2024, respecto a la reiteración del problema. Esta variable, especialmente en el servicio técnico de agua, produce un descenso muy significativo en los niveles de satisfacción.

La amabilidad, la predisposición, el aspecto, la facilidad para identificarlos y la seguridad con la que realizan la tarea, continúan siendo los atributos mejor calificados del servicio técnico y se encuentran, prácticamente todos, en un excelente nivel.

Los tiempos de intervención para los reclamos que no requieren romper la vereda han mejorado levemente en este último semestre.

Pasando ahora al servicio de atención comercial personal de AySA, si bien el cierre de las oficinas no ha modificado el nivel de satisfacción que los usuarios poseen de la oficina Centro, varios parámetros se vieron fuertemente afectados por esta situación y pueden producir un impacto negativo en el corto plazo.

RESUMEN DE DATOS

Los atributos de la atención comercial personal más afectados son: “El tiempo de espera”, “La sencillez para realizar un trámite” y “Resuelven con rapidez”, todos vinculados al significativo incremento de la demanda.

Por último, la atención telefónica comercial ha vuelto a formar parte de este estudio. Debido a la alteración de continuidad en la información, no se sacarán conclusiones de los datos obtenidos y los mismos serán tomados como referencia para análisis posteriores.

