

[Quiénes somos](#)

[Mensajes](#)

[Cobertura](#)

[Gestión de casos](#)

[Casos 2019](#)

[¿En qué estamos?](#)

CUENTA ANUAL 2019

DEFENSORÍA DEL CLIENTE

QUIÉNES SOMOS

Somos una oficina que busca entregar y llegar a soluciones de conflicto entre las empresas Aguas Andinas, Aguas Cordillera, Aguas Manquehue, Essal y sus clientes.

FUNCIONES



Gestionar
conflictos entre el cliente
y las empresas del grupo.



Formular
recomendaciones
y propuestas de mejora.



Promover
el diálogo con los
grupos de interés

PERFIL DE OFICINA



CUSTOMER COUNSEL

MISIÓN

Gestionar los conflictos que surgen entre las empresas concesionarias del grupo en Chile y sus clientes, y fruto de este proceso, formular recomendaciones a la organización para la mejora de la calidad del servicio.

VISIÓN

Ser referentes en la resolución de conflictos, aportando innovación en la gestión.

VALORES

Imparcialidad en las relaciones con las partes implicadas. Objetividad en la mediación y la toma de decisiones. Transparencia y Confidencialidad en la gestión de conflictos.



Daniel Politis
Customer Counsel



Durante este año, marcado por un extensa sequía e importantes movimientos sociales, el Customer Counsel o Defensoría del Cliente, ha continuado trabajando en la gestión de conflictos que surgen entre las empresas concesionadas y sus clientes, pero con especial énfasis en la generación de recomendaciones que permitan ir mejorando cada día los estándares de calidad de los servicios de atención al cliente.

Desde el año 2017, la Defensoría del Cliente ha ido aumentando significativamente la cantidad de clientes que acuden por una segunda instancia de atención. Los esfuerzos en la difusión, en el relacionamiento con nuestros clientes y el trabajo en conjunto con las distintas áreas de las empresas relacionadas, han permitido avanzar en la consolidación de esta oficina.

En la cuenta anual que presentamos queremos destacar el trabajo realizado en la generación de recomendaciones, las que por una parte han sido analizadas y compartida con los distintos equipos de trabajo, y por otra, han sido implementadas para ir mejorando los procesos de atención al cliente.

Continuaremos trabajando para cumplir nuestra misión, observantes de los principios que nos rigen y manteniendo la imparcialidad en cada una de nuestras acciones.

CASOS 2019

“Tenemos permanentes problemas con el servicio de alcantarillado, viene un camión, descarga el colector y se va. Así llevamos semanas sin tener una solución definitiva.”

Expediente 1312, Alonso, cliente de La Reina

Analizados los antecedentes del caso, pudimos observar que en el sector existían históricamente problemas con el servicio de recolección de aguas servidas. En un trabajo en conjunto con el área de operaciones de la gerencia territorial, se logró determinar que la raíz del problema se debía a un deterioro en un tramo de colector. Razón por la cual se realizaron las gestiones necesarias para renovar y dar de esta forma una solución definitiva al cliente.

“La bodega del edificio se inundó de aguas servidas, vinieron de la empresa a constatar el hecho y nos dijeron que no era responsabilidad de la empresa.”

Expediente 3649, Elizabeth, cliente de Macul

Nos reunimos con el área de seguros para discutir los argumentos sobre los cuales se fundamentaba la decisión de no cubrir los gastos por los daños causados. Como resultado de dicha reunión se determinó que los antecedentes presentados no eran concluyentes ni demostrables frente al cliente. Por este motivo, se decidió revertir la decisión inicial de la empresa y acoger la solicitud de indemnización del cliente por los daños ocasionados.

“Se me aplicó una encuesta telefónica orientada a la satisfacción por una supuesta solución que nunca fue concretada. La empresa debía cambiar el medidor para dejar de facturar términos medios, debido a que éste estaba destruido. Este cambio se realizaría a la brevedad, pero aun espero.”

Expediente 3792, Marlene, cliente de Huechuraba

Se escucharon todas las llamadas telefónicas del cliente respecto a la gestión de su requerimiento. Se pudo determinar que los compromisos adquiridos por la empresa no fueron cumplidos en relación con el cambio de medidor. Nos reunimos con el área correspondiente para gestionar a la brevedad la ejecución de los trabajos. Además, solicitamos revisar los procedimientos de cierre de requerimientos para evitar que se realicen encuestas de cierre a clientes cuyos casos aún no están resueltos.

“En el último tiempo existe una baja presión en el servicio de agua potable, no tengo respuesta”

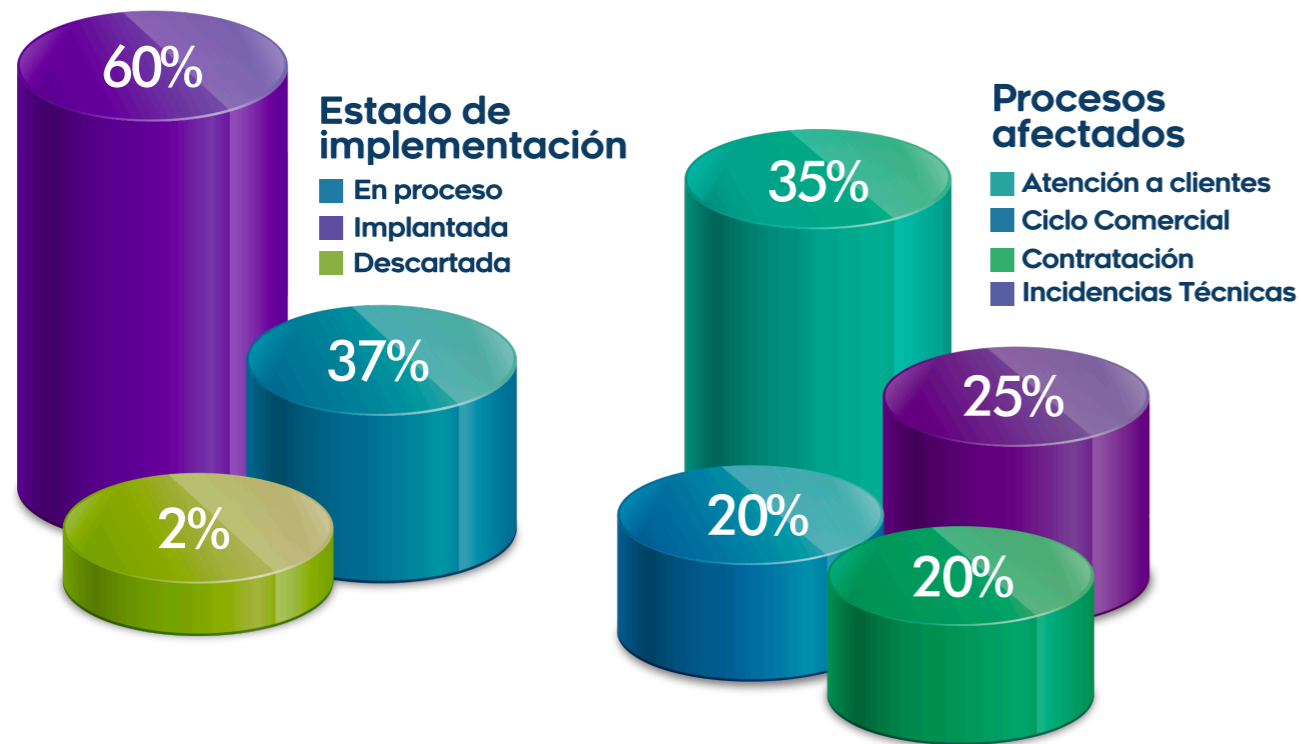
Expediente 3803, Francisco, cliente de Lo Barnechea

En coordinación con el área operativa a cargo del servicio en la comuna, fue posible concluir que efectivamente en el sector donde se encuentra la propiedad, existe una disminución en las presiones históricas, principalmente debido a la situación de escasez hídrica que enfrenta el país.

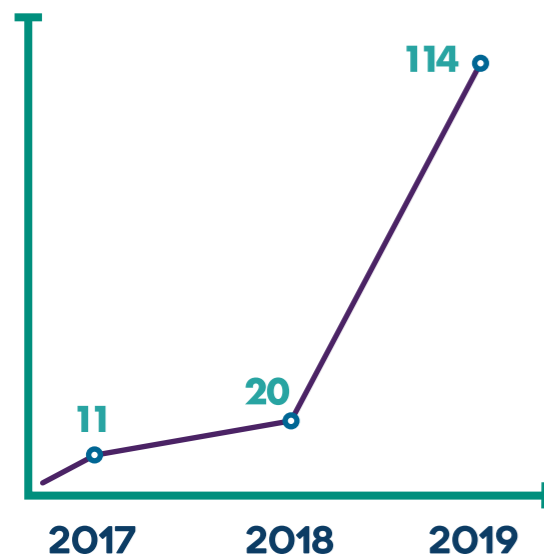
No obstante, y con el propósito de dar una respuesta fundada al cliente, es que se solicitó la instalación de un equipo de medición de presión en el domicilio del afectado. Una vez obtenido los resultados fue posible determinar que, si bien es cierto, las presiones han bajado en relación con las históricamente registradas, éstas se encuentran dentro de los parámetros establecidos en la Norma Chilena.



GESTIÓN DE RECOMENDACIONES



DERIVACIONES



Como parte del proceso de atención del Customer Counsel, existe la instancia de "Derivación", a través de la cual gestionamos la creación de requerimientos para los clientes que acuden a esta oficina como primera instancia de reclamo. De esta forma, garantizamos que el cliente obtenga una primera respuesta por parte de la empresa y evitamos que deba realizar un nuevo contacto. En la gráfica se puede observar un importante incremento en estas gestiones, reflejo del posicionamiento de la oficina como un canal de comunicación efectivo para los clientes.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones son un mecanismo a través del cual es posible traspasar nuestra experiencia de segunda instancia con el cliente y generar propuestas de mejoras en los distintos procesos de compañía y asegurar así la calidad de servicio al cliente.

A continuación, presentamos una muestra de recomendaciones, las que han sido analizadas previamente con las distintas áreas involucradas.

Registro en Siebel.

La recomendación del Customer Counsel es que todas las solicitudes de trabajos realizadas entre áreas vinculadas a la resolución de los requerimientos de clientes, sea gestionado mediante el uso esta plataforma.

Esta práctica permitirá evitar algunos problemas detectados en la gestión de algunos requerimientos. Como, por ejemplo, falta de información hacia el cliente en las plataformas de atención, la justificación de atrasos en los trabajos, la falta de control respecto a los plazos de ejecución, entre otros.

Por otra parte, se propone implementar en Siebel una funcionalidad que permita registrar, alertar y gestionar los compromisos adquiridos con los clientes.

Ejemplo de ellos son las devoluciones de llamados, visitas técnicas, comerciales y de seguros y, envío de información sobre la solicitud. Esta funcionalidad mejoraría la percepción de los clientes, respecto a la preocupación y atención del reclamo por parte de la empresa.

Verificación de Medidor

En relación con los casos recibidos en esta oficina respecto a este tema, es que sugiere capacitar al personal de contacto para mejorar los criterios de decisión para recomendar a los clientes realizar este servicio. Hemos identificado que la derivación a este tipo de análisis, en algunos casos, no tiene justificación, generando pérdidas de tiempo y costos para el cliente.

Daños a terceros

Los casos atendidos por la Defensoría del Cliente respecto a este concepto, se recomienda que sean gestionados mediante Siebel, lo que permitirá dar trazabilidad al requerimiento; conocer los plazos de resolución y gestiones realizadas.

¿EN QUÉ ESTAMOS?

30

Ejecutivos capacitados de plataforma comercial especializada



Firma de convenio con **ODECU**



5

Convenios firmados con municipalidades



107

Juntas de vecinos contactadas.

50

Dirigentes vecinales capacitados en la Escuela de Líderes.



1.348

Clientes de Aguas Manquehue contactados en plan piloto de difusión a través de mailing.



2.136

Clientes contactados en 11 agencias comerciales.



600

Clientes contactados seleccionados desde la encuesta de satisfacción de la Empresa.



2019