



Defensoría

del cliente

2022/23

Datos cuenta anual

Defensoría del Cliente



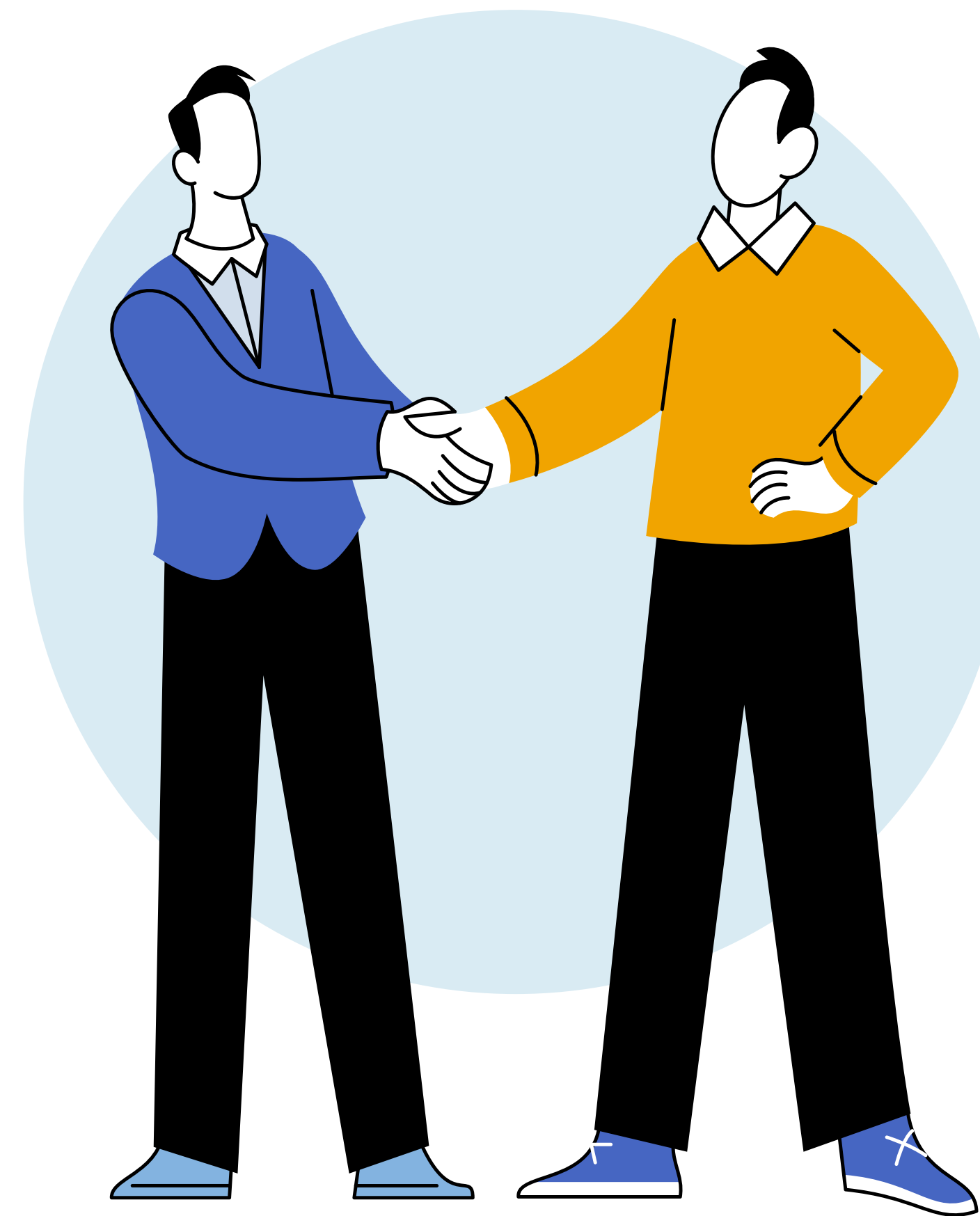
Defensoría *del cliente*

Quiénes somos

Somos un área del grupo Aguas que busca el diálogo y el compromiso de la Compañía con sus clientes, atendiendo en segunda instancia a quienes no están de acuerdo con las respuestas entregadas por los servicios de atención al cliente de Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue.

Misión

Contribuir a incrementar los estándares de calidad de los servicios de atención al cliente y hacer efectivo su cumplimiento.



Visión

Ser referentes en la resolución de conflictos mediante el diálogo e 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 desacuerdos.



Funciones de la Defensoría del Cliente



ANALIZA DE FORMA PERSONALIZADA

cada solicitud que recibe de los clientes.



PROMUEVE LA MEDIACIÓN

entre los clientes y Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue.



SOLUCIÓN AMIGABLE

en el seno de las empresas sanitarias del Grupo, para responder y encontrar una solución a la solicitud planteada.



ACTÚA CON IMPARCIALIDAD

transparencia en la gestión, confidencialidad de la información respecto a las áreas de gestión.



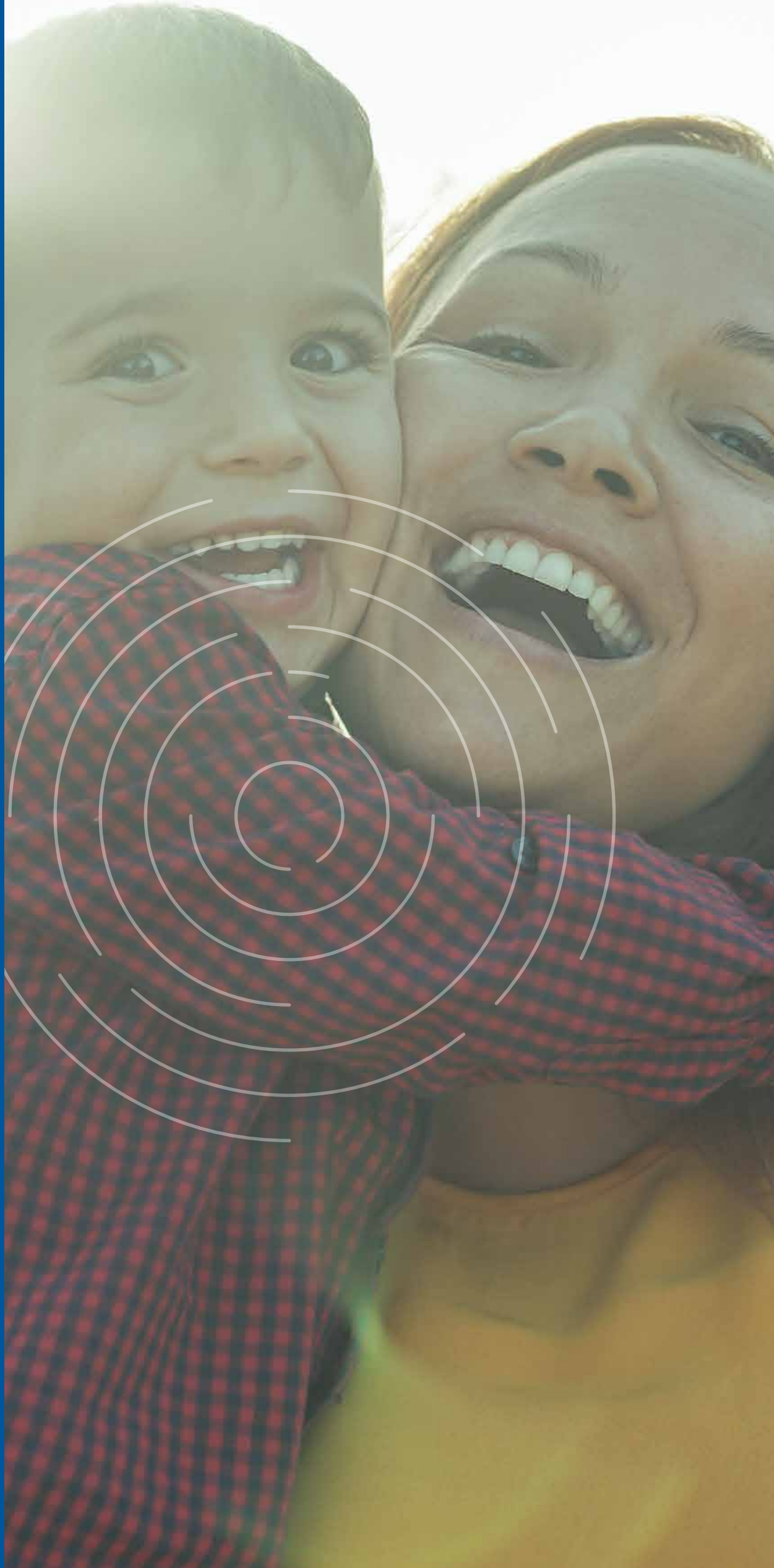
POTENCIA EL DIÁLOGO

y el compromiso con las personas.

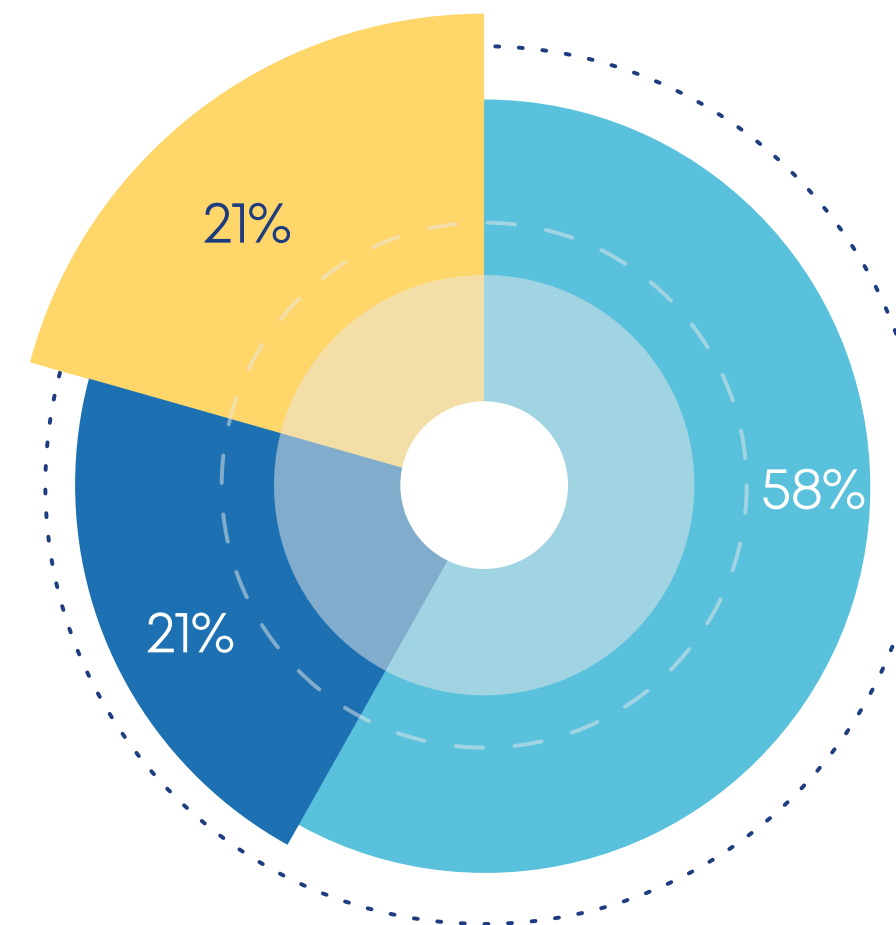
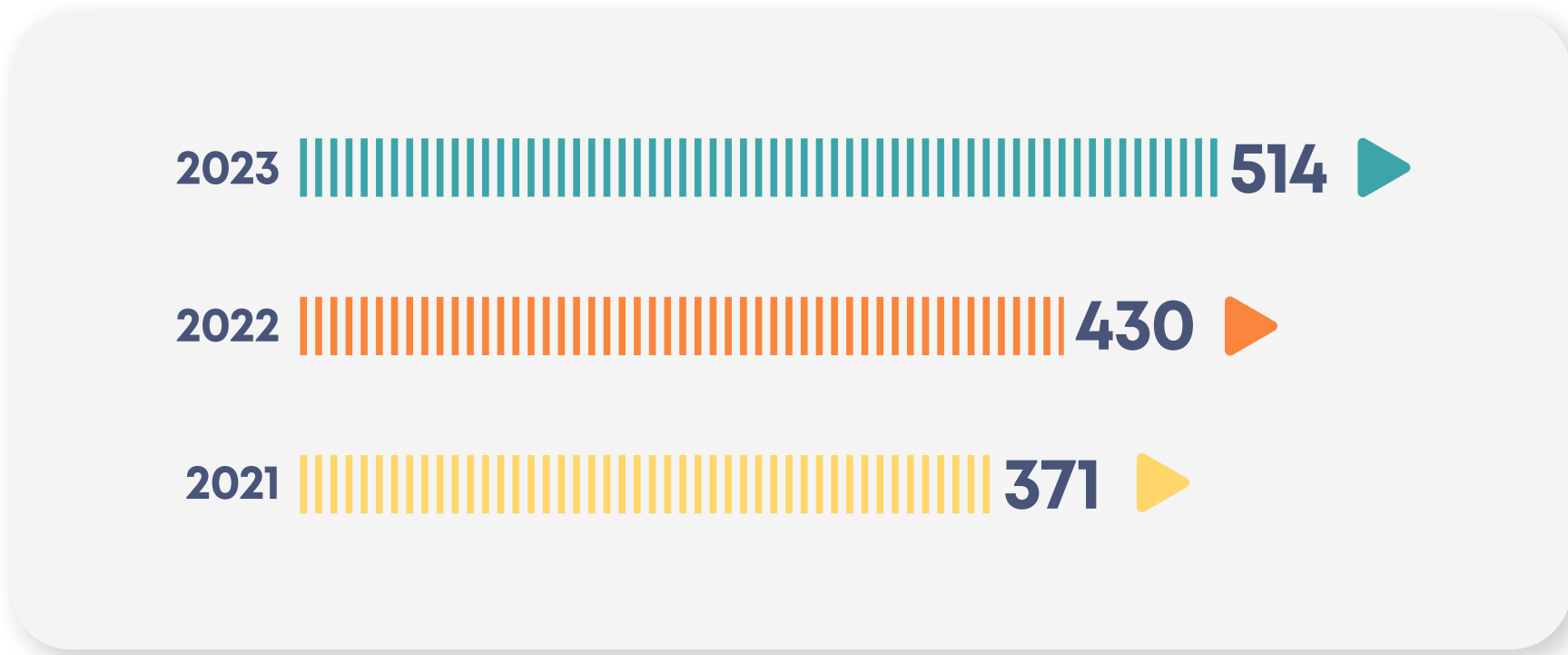


PROPONE ACCIONES DE MEJORA

a las empresas y cambios en sus procedimientos encaminados a incrementar la satisfacción de clientes.



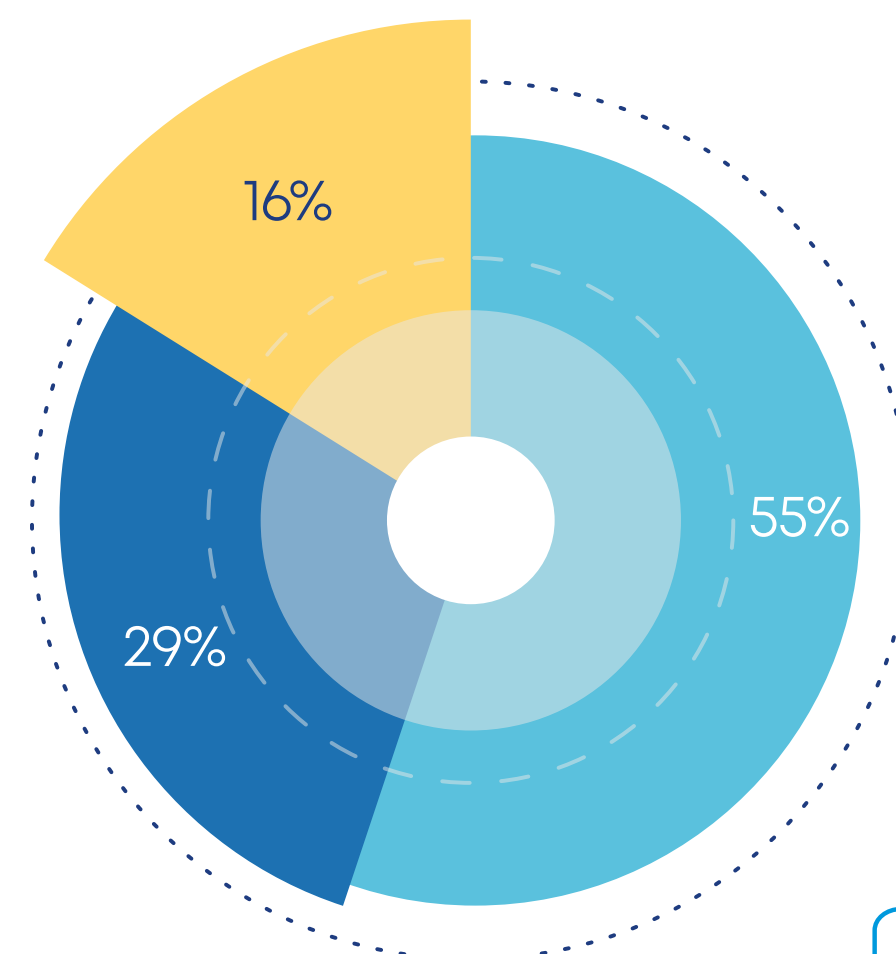
Gestión anual



Solicitudes recibidas 2023

- Casos gestionados (514)
- Transferidas / Recomendadas (185)
- No cumple requisito (186)

TOTAL
885



Solicitudes recibidas 2022

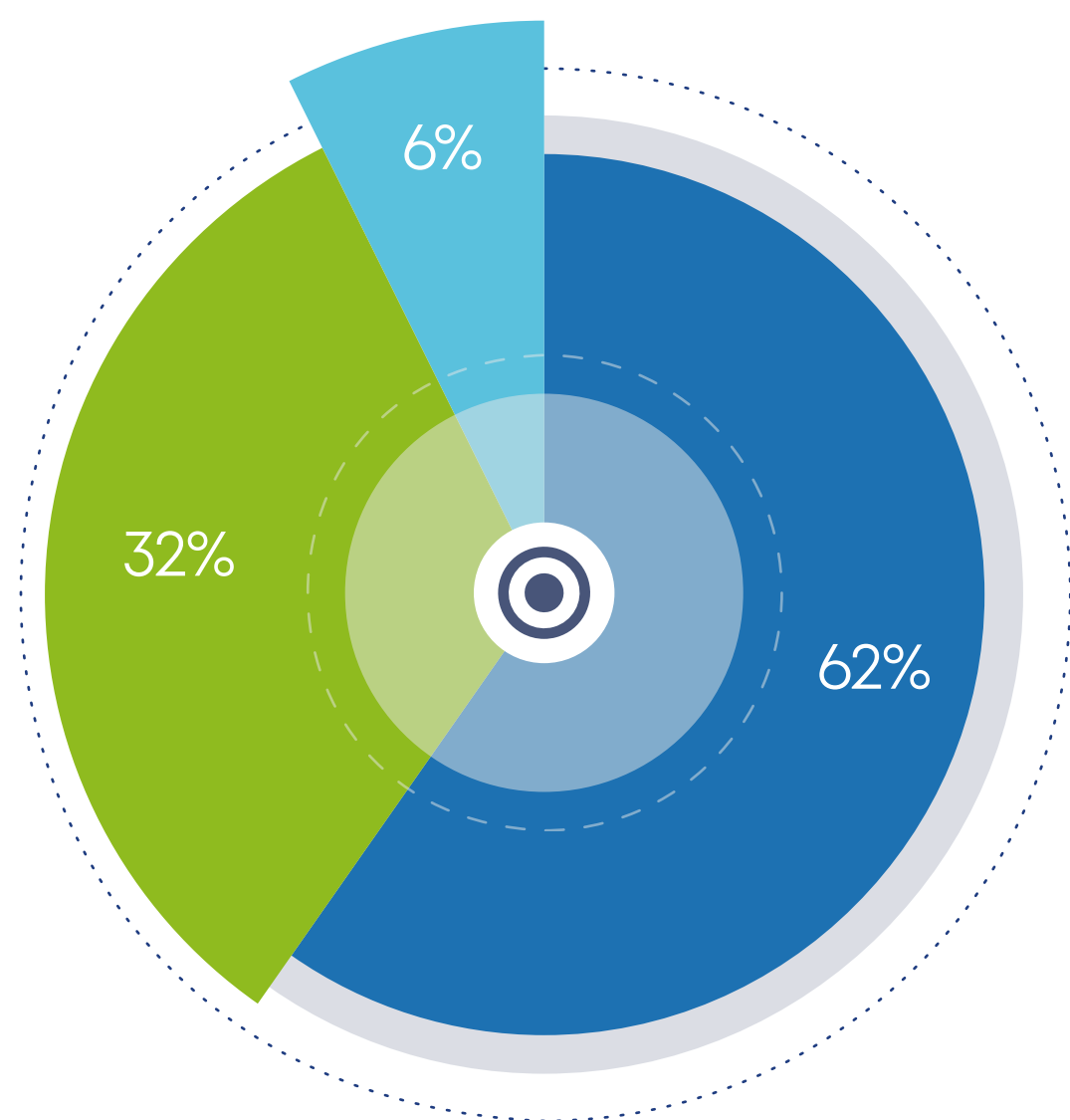
- Casos gestionados (430)
- Transferidas / Recomendadas (128)
- No cumple requisito (223)

TOTAL
781

- Solicitudes derivadas internamente al área correspondiente, por no proceder intervención de la oficina de Defensoría del Cliente.
- Solicitudes rechazadas, por no contar con reclamos previos del área de "Servicio al Cliente".



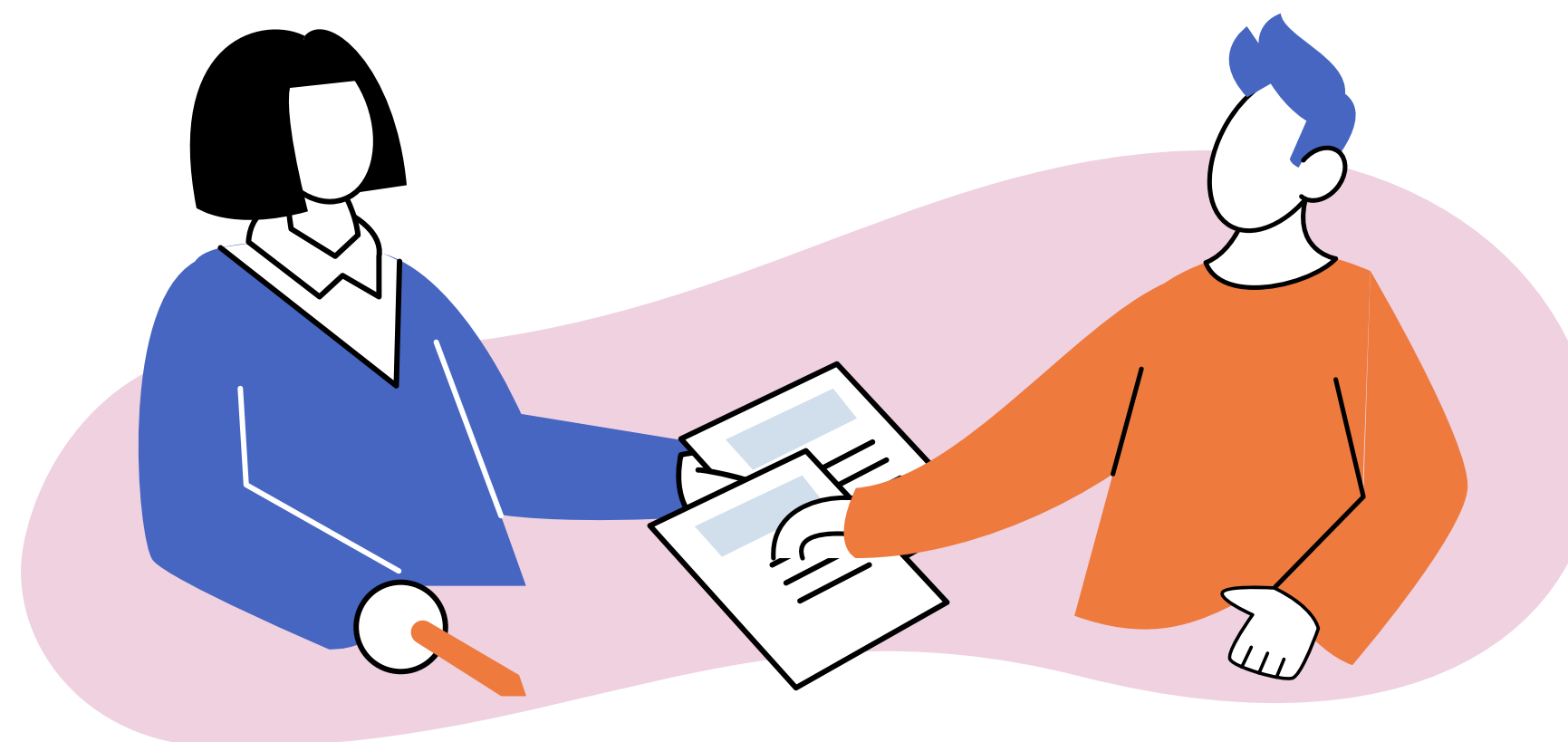
Distribución por proceso 2023



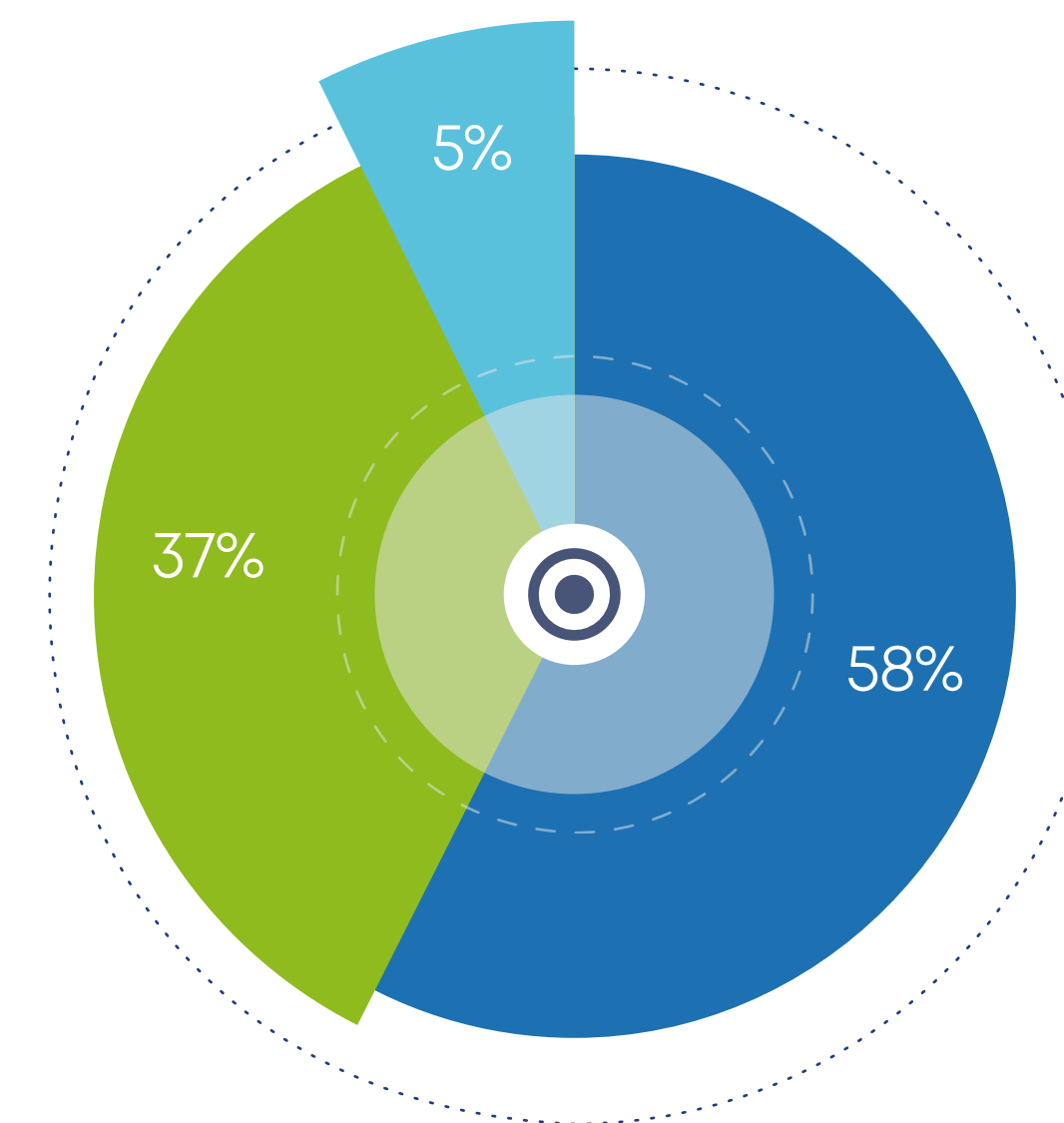
- Comercial
- Redes
- Otros

514

GESTIONADOS



Distribución por proceso 2022



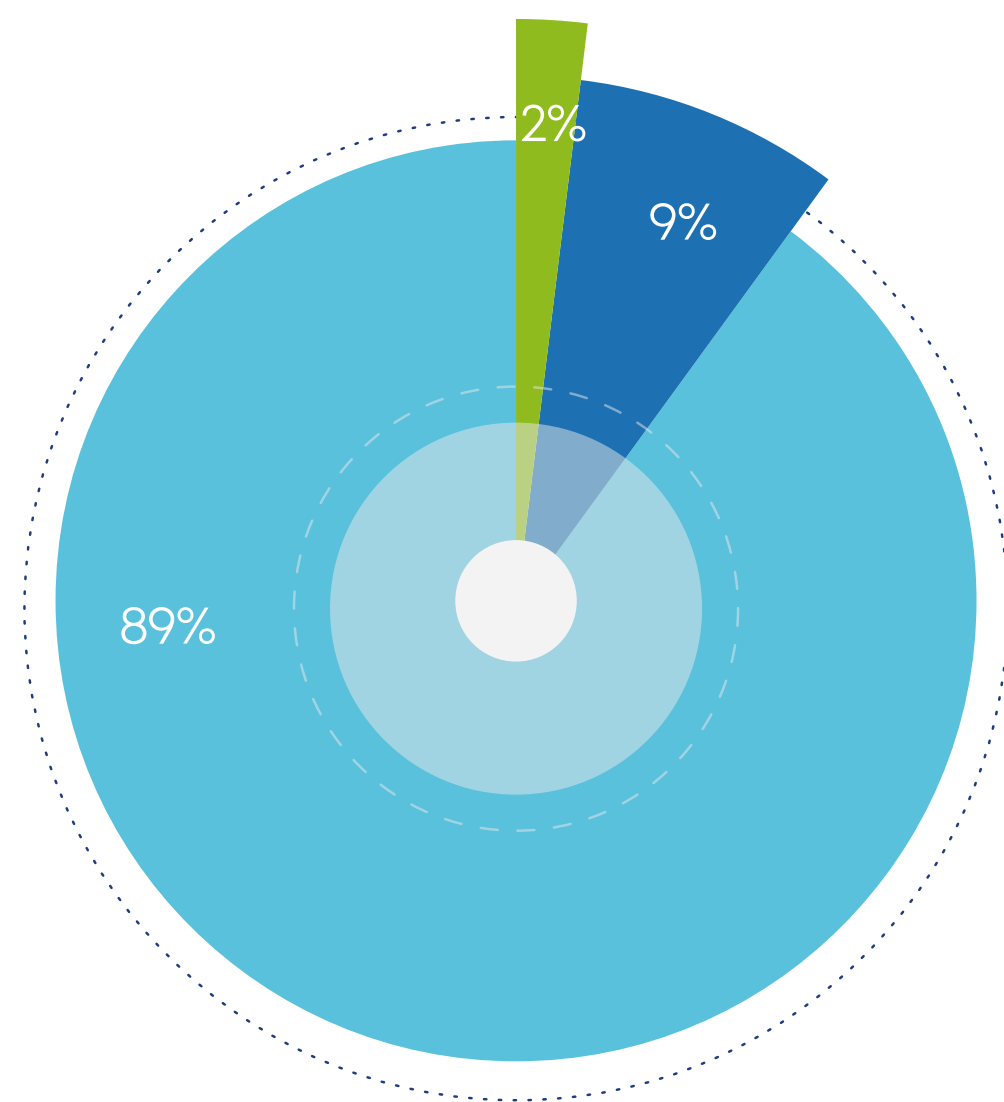
- Comercial
- Redes
- Otros

430

GESTIONADOS



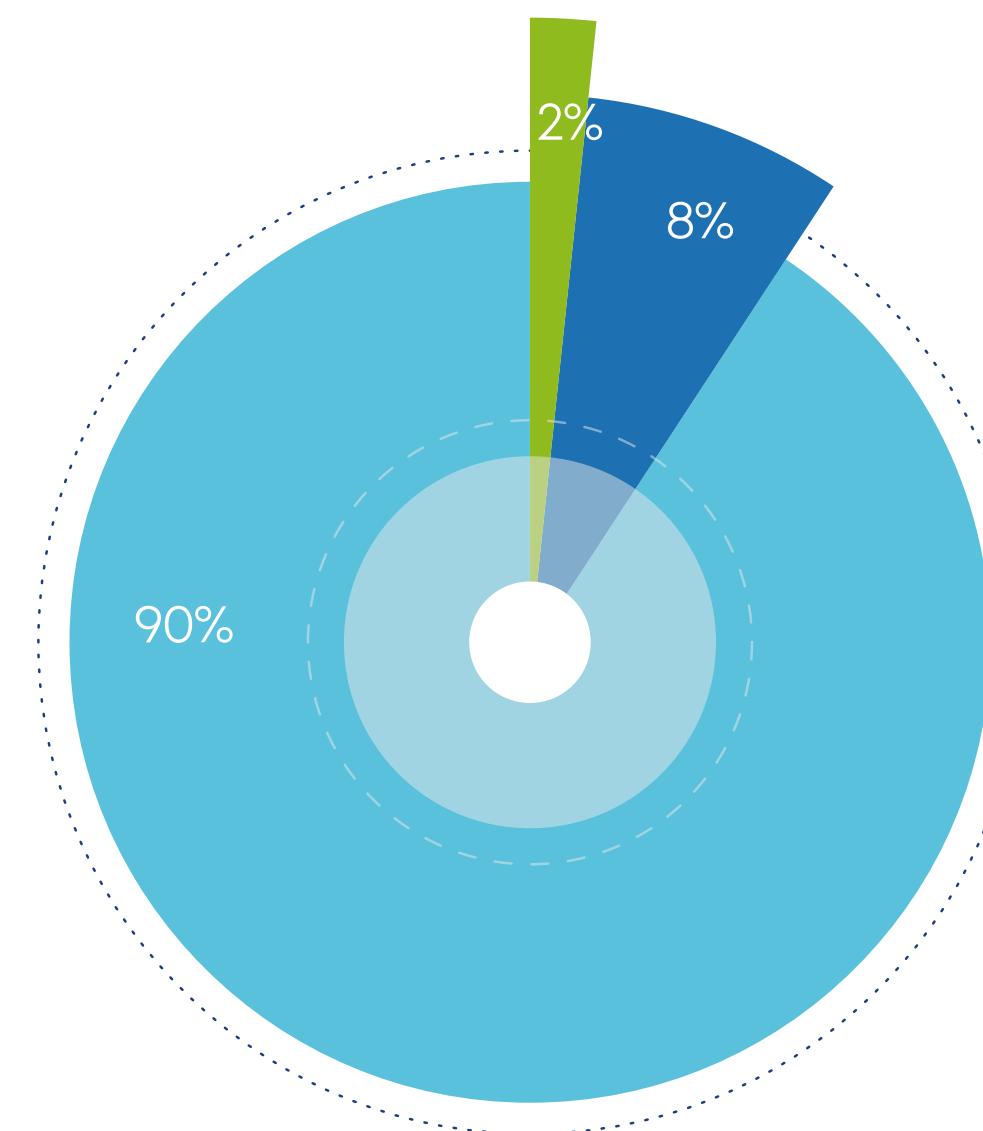
Casos presentados a entidades públicas 2023



- Reclamación en SERNAC (11)
- Reclamación en SISS (47)
- Casos gestionados (456)

514
GESTIONADOS

Casos presentados a entidades públicas 2022



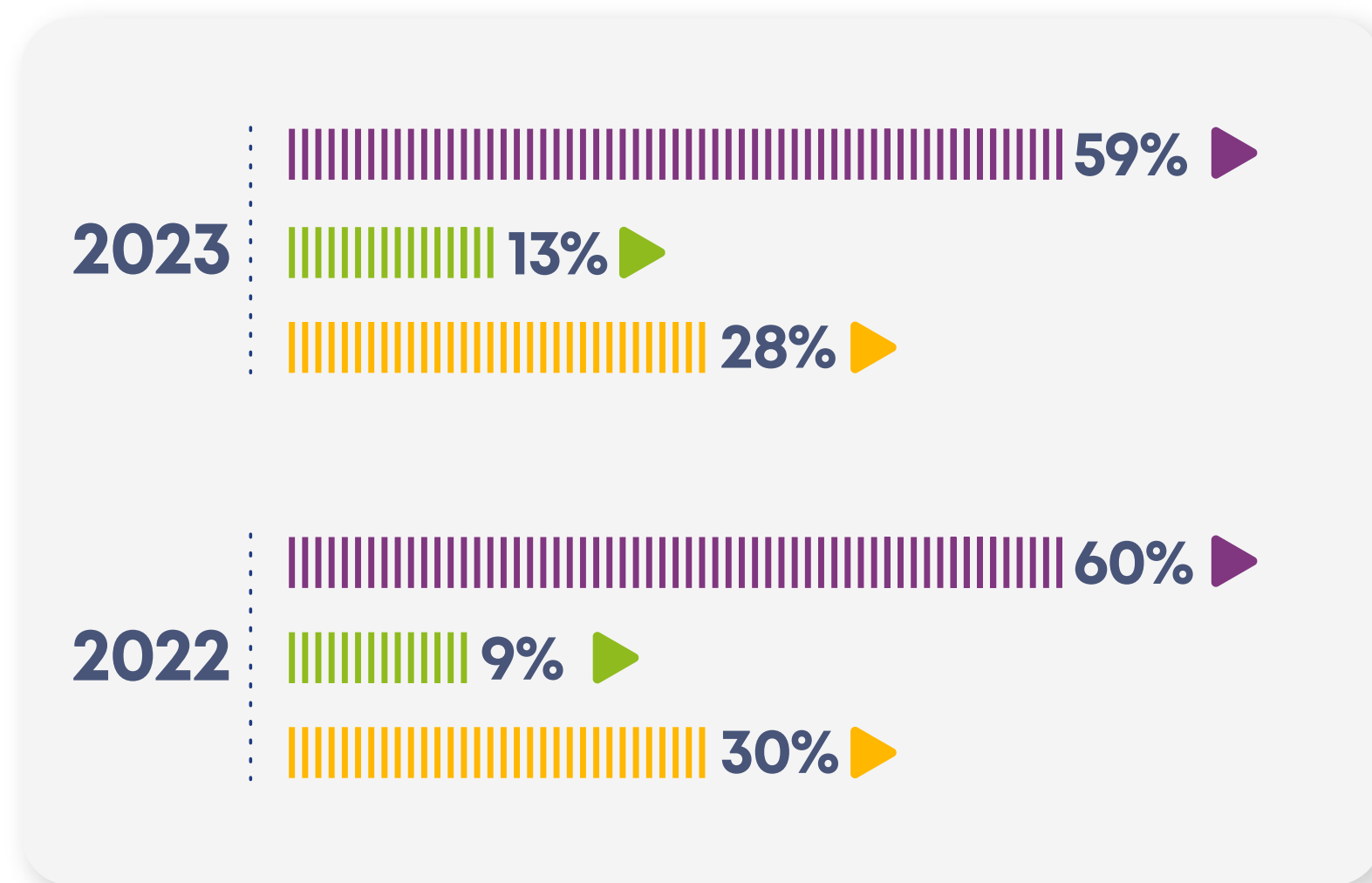
- Reclamación en SERNAC (8)
- Reclamación en SISS (36)
- Casos gestionados (386)

430
GESTIONADOS

Estos casos corresponden a expedientes que, durante el proceso de intervención de la oficina de Defensoría del Cliente, los clientes presentan en paralelo reclamos a estas entidades públicas. En función de lo anterior, estos casos dejan el ámbito de la oficina de Defensoría del Cliente.

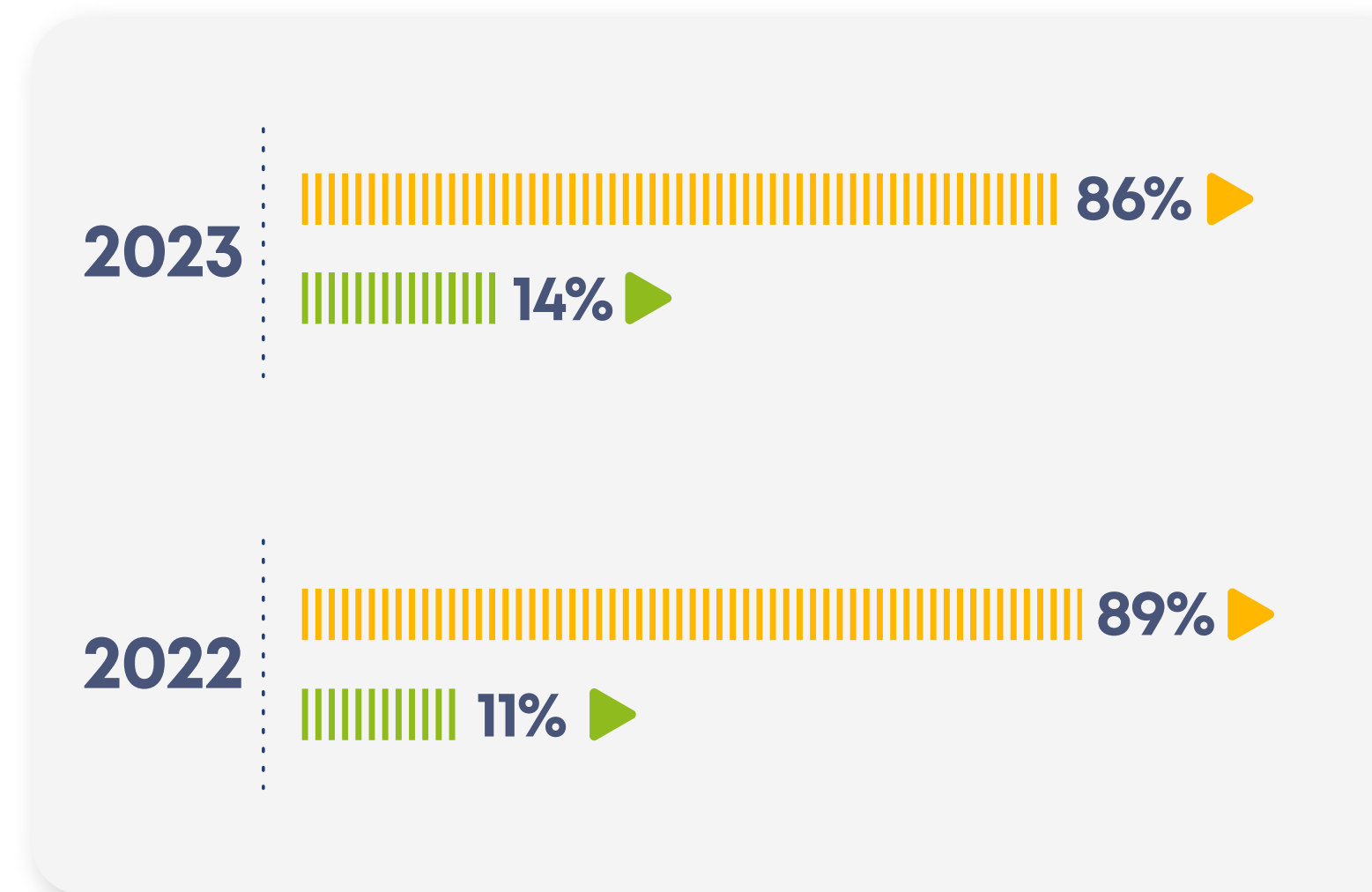


Respuesta a las intervenciones



- Acoge requerimiento del cliente
- Acoge parcialmente requerimiento del cliente
- No se acoge requerimiento del cliente

Tiempo de respuesta a solicitudes



- Plazo de respuesta <ó= a 15 días
- Plazo de respuesta > a 15 días

Plazo de respuesta > a 15 días en redes, producto de obras de mayor envergadura.
Plazo de respuesta > a 15 días en comercial, requieren de un análisis más exhaustivo en conjunto con otras áreas de la compañía.



Recomendaciones Comerciales



1.

Consumos no facturados con clave "X"

Se han recibido reclamos reiterados por faltas de lectura a las que se ha asignado la "clave X", con el consecuente cobro de "término medio" y ajuste al alza, considerando el procedimiento de aplicación de límite de sobreconsumo.

Al efecto se recomienda lo siguiente:

- utilizar la "clave X" exclusivamente en aquellos casos en los que sea imposible acceder a la lectura por responsabilidad de la Compañía (antiguo concepto "no visitado"); tratándose de otras razones que impidan la lectura, señalarlo expresamente.

Entendemos que dichas gestiones colaborarán en una mejora en el servicio y en la percepción de nuestros clientes.

2.

Protocolo Rebaja Comercial

Hemos detectado que, frente a solicitudes de rebaja comercial por parte de un cliente, producto de una filtración al interior de su propiedad o por un aumento de consumo no justificado, no existe un criterio único en su aplicación, por lo que la solución entregada dependerá de quien reciba el requerimiento.

Debido a lo anterior se recomienda aplicar la "Política de refacturaciones y consideraciones comerciales", para este tipo de requerimientos, unificando el criterio.



Recomendaciones Comerciales



3.

Juicio de Arrendamiento

Luego de evaluar la gestión de los requerimientos originados por demandas de Juicio de Arrendamiento, hemos podido constatar que las respuestas de la Compañía no han sido gestionadas dentro de los plazos establecidos, por no contar con todos los antecedentes necesarios, lo que dificulta el análisis del requerimiento.

Con el fin de simplificar el proceso, se recomienda que se establezca en el procedimiento, la necesidad de solicitar al cliente el número de Rol de la causa al momento de ingresar un requerimiento de este tipo, para que el propio Analista de gestión de clientes descargue directamente desde la página web del Poder Judicial los antecedentes del Juicio; así se obtendrán ágilmente la documentación requerida para gestionar adecuadamente la solicitud del cliente.

4.

Clientes “sin contacto”

Se reitera la Recomendación del Informe N°6 de octubre 2022.

Se sigue detectando que clientes manifiestan su disconformidad por el cierre de reclamos ingresados, arguyendo “falta de contacto”, sin otorgar una solución definitiva. Lo anterior produce reiterados reclamos del mismo cliente y por la misma causa, que permanecen sin solución. Del mismo modo no es posible obtener de SIEBEL un reporte que indique la falta de contacto de la empresa con los clientes, debiendo hacer el seguimiento uno a uno por cada reclamo y por cada cliente.

A estos efectos, sugerimos incorporar en SIEBEL un nuevo campo en el que se identifique como motivo de cierre del requerimiento, la opción “sin contacto”, en cada requerimiento o consulta.



Recomendaciones Redes



1.

Reparaciones en Aguas Servidas

Frente a requerimientos técnicos (obstrucciones de aguas servidas, reparaciones en la red de uniones domiciliarias o colectores públicos de aguas servidas) se ha detectado la ausencia de información en los canales de atención de Servicio al Cliente, lo que supone la consecuente demora en la información entregada al cliente y en la solución.

Se propone establecer en el procedimiento de atención, que una vez realizado el diagnóstico en terreno y con el objeto de mantener la trazabilidad de la información en los sistemas de atención SIEBEL, si se trata de una reparación o renovación en la red, se cargue la información actualizada, especificando el trabajo a realizar, la fecha de intervención y plazos esperados.

Entendemos que lo anterior ayudará a objetivar las expectativas del cliente y mejorar la satisfacción de la atención de primera línea.

2.

Gestión Obras Anexas

Se reitera la Recomendación del Informe N°6 de octubre 2022.

La realización de trabajos posteriores a la intervención por parte de la empresa en terreno, las denominadas "Obras Anexas", están entregados a la gestión de distintos contratistas. La experiencia indica que los plazos comprometidos para la realización de dichas obras toman más allá de los plazos estipulados, generando molestia por parte de los clientes lo que genera reclamos reiterados.

Recomendamos abordar la situación por parte del Territorio, estableciendo las coordinaciones necesarias con los contratistas y las obras encargadas a su gestión, con el objeto de gestionar el cumplimiento de los plazos y la adecuada ejecución de dichas obras.



Recomendación Nuevos Servicios

1.

Enrolamiento de Nuevos Servicios

Hemos detectado que los canales de atención a clientes no acceden directamente a la información sobre el estado en que se encuentran las solicitudes de enrolamiento de nuevos servicios, lo que genera en ciertos casos dificultad para poner en conocimiento a los clientes de los plazos de cierre asociados a dichos requerimientos.

Con el objeto de permitir que los canales de atención a clientes puedan entregar información cierta al respecto, recomendamos realizar una capacitación, con el fin de conocer los mecanismos para acceder a dicha información y que puedan transmitirse adecuadamente a los clientes.



Actividades Externas

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES



ESCUELA DE LÍDERES VECINALES



CIERRE PROGRAMA EFICIENCIA HÍDRICA



FERIAS DE SERVICIO MUNICIPIO CERRO NAVIA Y GOBIERNO REGIONAL ZONA CORDILLERA



Síntesis Reglamento Defensoría del Cliente

¿Cuándo solicitar una intervención?

En caso de no encontrarse conforme con la respuesta recibida por parte de la empresa, a un reclamo formulado.

¿Cómo tramitar una solicitud?

Completando el formulario por escrito y firmado, el que se encuentra disponible en el apartado “Defensoría del Cliente” en el sitio web de Aguas Andinas y enviar a través de alguna de las siguientes vías:

- Desde el sitio web www.aguasandinas.cl
- Completando formulario electrónico en sitio web www.defensoriacliente.cl
- Por correo electrónico a la casilla defensoriadelcliente@aguasandinas.cl
- Oficina de Defensoría del cliente - Avenida Balmaceda 1398. Santiago.

Principios de la intervención

- Ajustados a los principios de audiencia, igualdad entre las partes y gratuidad.
- Confidencialidad de los datos.
- La aceptación de la resolución dictada por la oficina de Defensoría del Cliente será voluntaria para el reclamante.
- Las resoluciones de la Oficina de Defensoría del Cliente serán vinculantes para la empresa.

Compromiso de las empresas

- Facilitar toda la información que solicite la Oficina de Defensoría del Cliente que permita analizar cada caso en profundidad.
- Difundir la figura de la Oficina de Defensoría del Cliente.

Materias que la Defensoría del Cliente no puede tratar

- Controversias sometidas a la decisión de cualquier autoridad judicial o administración pública u organismo de ella dependiente.
- Reclamos de clientes relativos a fraudes en las actividades de las empresas del Grupo Aguas, la Oficina de Defensoría del Cliente sólo actuará como canal de denuncia de dichas conductas, debiendo poner en conocimiento estos hechos a las instancias que correspondan para su investigación y eventual sanción.



2022/23

Datos cuenta anual

Defensoría del Cliente



2022/23

Datos cuenta anual

Defensoría del Cliente

2022/23

Datos cuenta anual

Defensoría del Cliente