

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes en mi carácter de Gerente de Tecnologías de la Información y Comunicación, con el fin de dar cuenta de un informe parcial de gestión de cara a la sociedad argentina de los proyectos, logros y avances que hemos realizado junto al equipo de trabajo de esta Gerencia.

Para comenzar, queremos compartir los logros de esta Gerencia en función del Decreto 311/20. Al respecto, en conjunto con la Gerencia de Protección al Usuario, hemos desarrollado una Base de Datos de Usuarios de Gas por Redes alcanzados por el decreto citado. También desarrollamos en la página oficial un Formulario Web de Solicitud de Inclusión como Beneficiario del Decreto N° 311/20, acompañado por el desarrollo de una aplicación de consulta y gestión de las solicitudes para poder realizar un apropiado seguimiento de cada trámite.

Producto del aislamiento social preventivo y obligatorio, desde esta Gerencia hemos estado brindado soporte técnico a todas las reuniones virtuales coordinadas por distintas plataformas como (Zoom, Teams), para asegurar que no haya fallas técnicas y las autoridades del Ente puedan tener reuniones fluidas con personal externo (ya sea, comisiones de usuarios, licenciatarias, funcionarios públicos).

Para un mejor servicio al ciudadano, hemos federalizado la atención del 0800 logrando una distribución equilibrada de las llamadas, reduciendo el tiempo de respuesta al usuario. En línea con esto, desarrollamos un tablero de visualización de llamados del 0800 y de la atención personal para mejorar la calidad de atención y hacerla más eficaz.

Desarrollamos e implementamos el formulario Web de Mesa de Entradas, el cual permite a usuarios y empresas presentar notas de manera digital, y una aplicación que permite consultar la presentación y realizarle un seguimiento.

En lo relativo al Control Económico Regulatorio, podemos comunicarles que se finalizaron los informes de seguimiento del Plan de Inversiones Obligatorias de las empresas de gas del III año regulatorio.

En cuanto a los avances más significativos de esta Gerencia, estamos trabajando en un reporte sobre morosidad de usuarios basado en la información provista por las Licenciatarias de Distribución de Gas en el marco de la emergencia sanitaria. Por otro

lado, queremos generar reportes estadísticos para la Gerencia de Protección al Usuario sobre el seguimiento de la gestión de toma y resolución de reclamos contra las Prestadoras del servicio de distribución de gas.

Estamos desarrollando un protocolo para Datos de Operación y Estadística de Transportistas y otro para las Distribuidoras; armado de un protocolo para una Base de Datos de Activos Esenciales de Distribuidoras y Transportistas; armado de un protocolo para solicitar información georreferenciada de Sistemas de Distribución; desarrollo de protocolo para relevar datos de instalaciones internas domiciliarias de las Distribuidoras; desarrollo de protocolo de Operaciones de Compra y Venta de gas de Comercializadoras; armado de protocolo de facturación y Cobranzas de Usuarios de Distribuidoras y Subdistribuidoras; armado de protocolo de Calidad de gas en Transportistas y Distribuidoras.

Al día de hoy, estamos realizando mejoras en la página web del Organismo para optimizar el gestor de noticias y en las opciones para compartir en redes sociales las noticias de manera más amigable para los usuarios y usuarias. También trabajamos en desarrollar un motor de búsqueda para facilitar la localización de la información de la página web institucional.

Continuando con las mejoras de la página web del ENARGAS, hemos creado la sección de comisiones de usuarias y usuarios, incorporando información de Actas Constitutivas, Reglamentos internos, Actas de reuniones y calendario de reuniones. Se creó una sección nueva de noticias relacionadas exclusivamente con las comisiones de usuarias y usuarios.

Por otro lado, actualizaremos el Sistema de control de DDJJ presentadas por Distribuidoras y Subdistribuidoras de las Provincias beneficiarias del reintegro de Subsidios según Resolución ENARGAS N° 2605/2002, desarrollando nuevas métricas y reportes estadísticos de información relacionados con los montos y volúmenes de Subsidio Patagónico. Para el Sistema AGF, se actualizará para la generación de muestras de auditorías de facturación a efectos que las muestras generadas por el sistema correspondan a facturas del año en curso.

Por último, quisiéramos compartirles algunos proyectos a futuro en los que trabajaremos a la brevedad. Se actualizará la Aplicación Reclamos, la cual tiene como objetivo dar soporte al procedimiento interno de toma y seguimiento de consultas y

reclamos de los Usuarios de Gas Natural y Gas Licuado por Redes en la República Argentina. La reprogramación mejorará el sistema de búsqueda, la gestión de cambios de estado y la integración con sistemas de la Prestadoras para el intercambio de información de los reclamos ENARGAS, como de los reclamos de las prestadoras. Todo esto derivará en una mejor gestión de toma y resolución del reclamo a las usuarias y los usuarios.

Un gran abrazo.

Sin otro particular saluda atentamente,

Ing. Ramiro Pigliapoco

Gerente de Tecnologías de la Información y Comunicación
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS