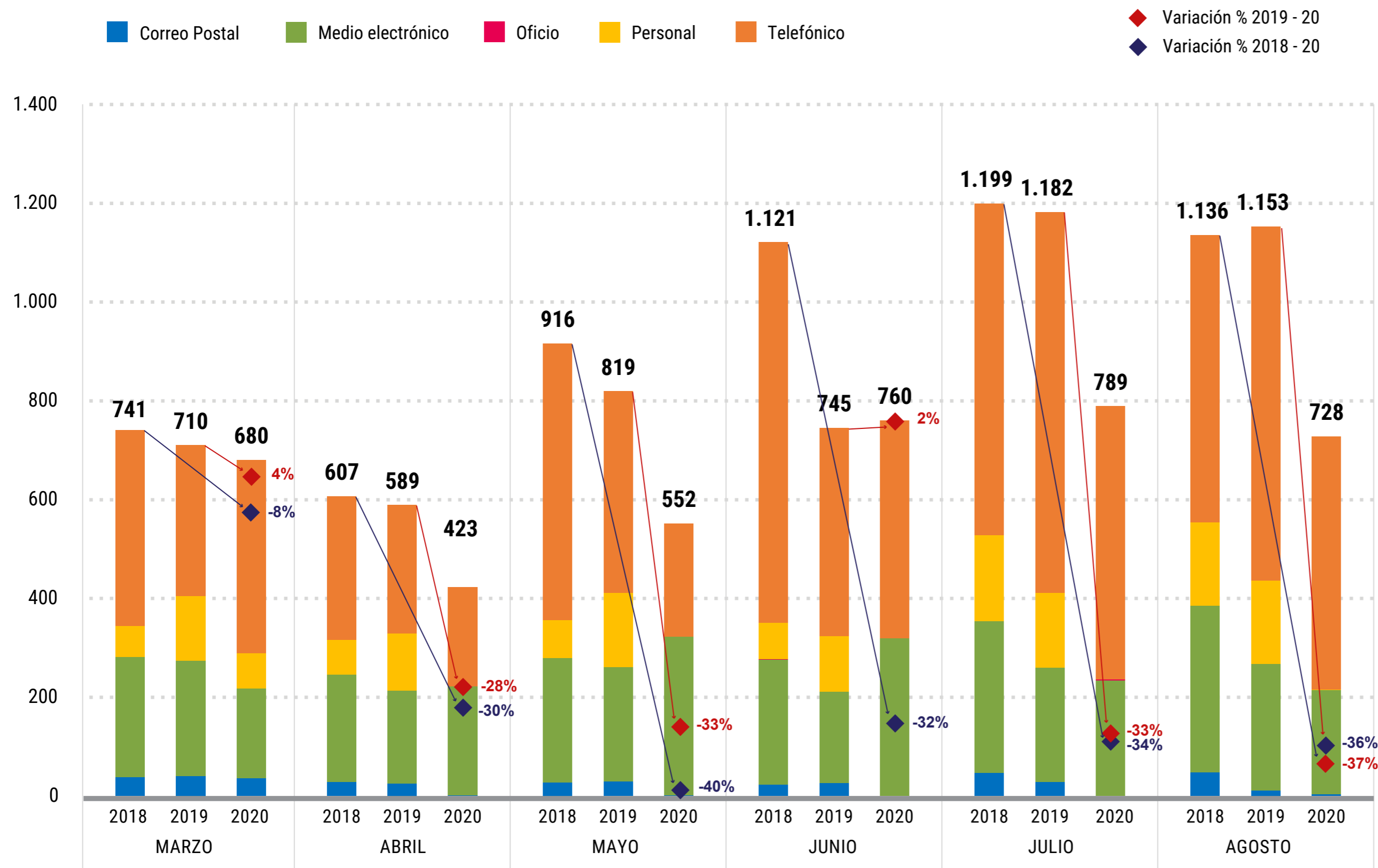


RECLAMOS ENARGAS - TOTAL PAÍS

RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL ENARGAS POR VÍA DE INGRESO 2018-2020



Con relación a las vías de ingreso de los reclamos, la tendencia de la evolución mensual durante 2018-2020 marca una importante participación del canal telefónico, secundado por el crecimiento de los canales virtuales (correo electrónico, oficina virtual y formularios web).

En todo este periodo, el canal telefónico registra un promedio del 52% del total de los reclamos ingresados, mientras que el canal presencial asciende al 16%, hasta el inicio de la Pandemia (COVID-19) y la medida preventiva del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO). Por su parte, el canal electrónico alcanza en promedio el 29% del total, mientras que a partir del 2020 y hasta agosto su participación se eleva al 36%. En ese sentido, si bien se registró un incremento en el canal presencial y el correo postal desde mediados de 2018, a partir de marzo 2020 y como consecuencia del ASPO, los contactos por estas vías de ingreso pudieron ser canalizados a través de la vía telefónica y electrónica, dominando enteramente la distribución de las vías de ingreso desde abril en adelante, tal como se observa en el gráfico.

Luego de la caída notable experimentada en abril, durante los primeros días posteriores al Decreto 297/20, se puede notar una tendencia de crecimiento progresivo en los meses siguientes, en sintonía con la evolución estacional de los reclamos, que es interrumpida en julio con una sensible caída respecto de años anteriores.

Asimismo, es interesante señalar la evolución que han tenido las tres principales vías de ingreso -telefónica, electrónica y presencial- desde marzo a agosto (vigencia del ASPO 2020) en los años analizados: el canal personal registró una suba en su participación respecto del total, pasando de un promedio de 11% en 2018 a 16% en 2019, y prácticamente sin incidencia en 2020. Por su parte, el canal telefónico se mantuvo relativamente estable, pasando de un promedio del 56% al 53% y luego recuperando 4 puntos porcentuales para llegar al 57% en 2020. Finalmente, el canal electrónico también permaneció casi estable en 2019, con un promedio de participación del 27%, luego de marcar un 29% para el 2018, dando luego un salto en 2020, creciendo al 40% promedio. De esta manera, se observa más claramente que la anulación del canal personal, producto del ASPO, repercutió en un leve aumento de la participación del canal telefónico, pero sobre todo incrementó notablemente el papel del medio electrónico, que ascendió en un promedio 13% respecto al año anterior.

Para mayor precisión acerca de los datos visualizados, se aclara que la información exhibida refiere a reclamos recibidos y que fueron resueltos. A partir de la actualización de la información mensual, pueden surgir diferencias en la cantidad de reclamos resueltos.