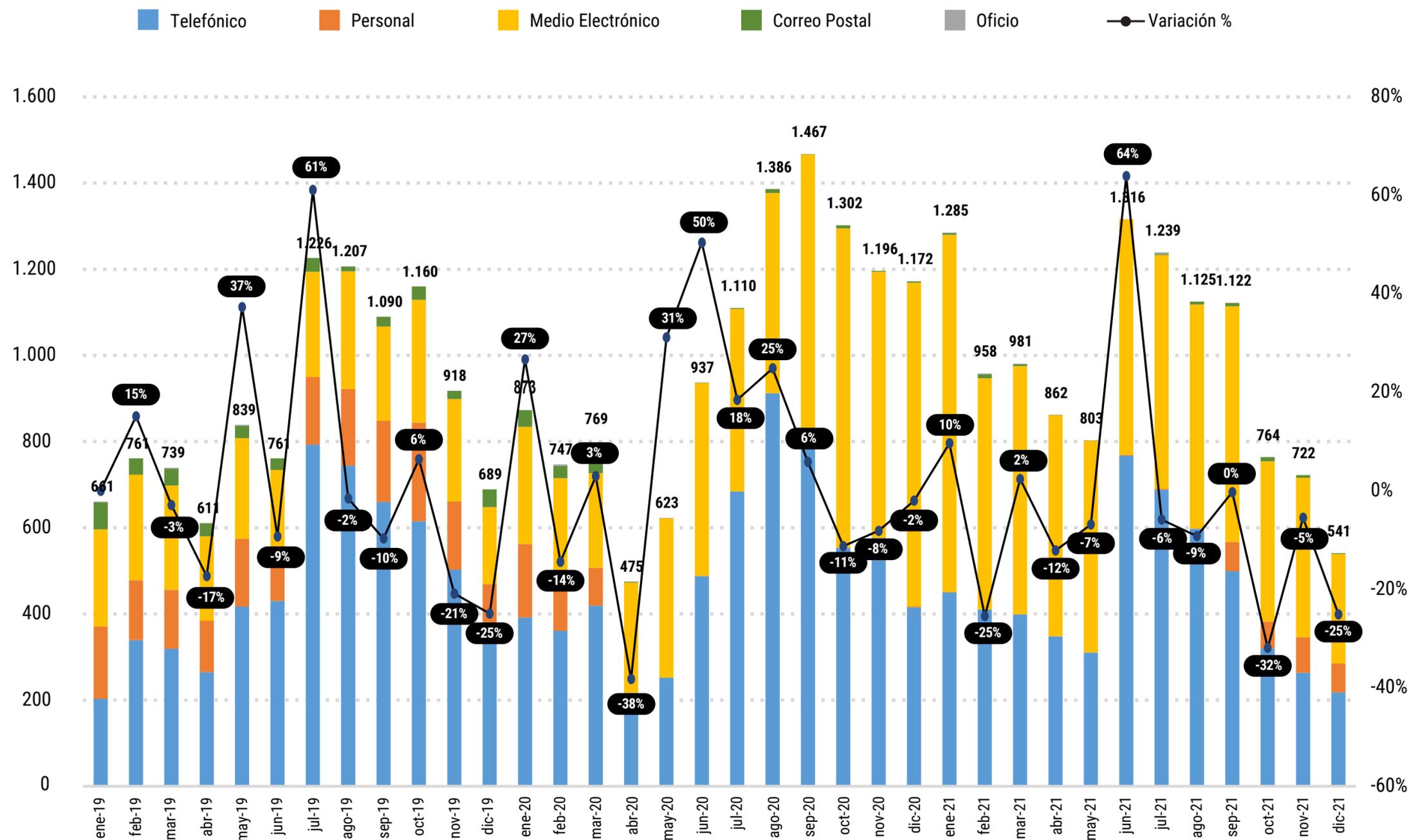


# RECLAMOS ENARGAS - TOTAL PAÍS

## RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL ENARGAS POR VÍA DE INGRESO 2019-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en el ENARGAS entre los años 2019 y 2021, por vía de ingreso.

Durante todo el período el canal telefónico registró una participación promedio superior al 50% del total de los reclamos ingresados, manteniéndose relativamente estable a través del tiempo. Sin embargo, el canal presencial, que en 2019 representaba, en promedio, el 18% de los reclamos, en 2020 llegó al 4% del total, lo cual se explica por la Pandemia (COVID-19) y las medidas de distanciamiento social dispuestas para frenar su propagación. De este modo, durante el 2020 el 45% de las quejas entraron a través de canales electrónicos, medio que en 2019 no superó el 27% del total de reclamos ingresados, lo que significa que los contactos antes personales 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.

En cuanto al 2021, la tendencia se acentúa y los reclamos ingresados personalmente no superan el 4%, concentrándose durante el último cuatrimestre del año. A su vez, los canales electrónicos se intensifican, superando el 52% promedio del total de reclamos.

Por último, los reclamos ingresados mediante correo postal pierden fuerza progresivamente durante los tres años, representando en promedio el 4% del total en 2019 y del 1% en 2020 y 2021.