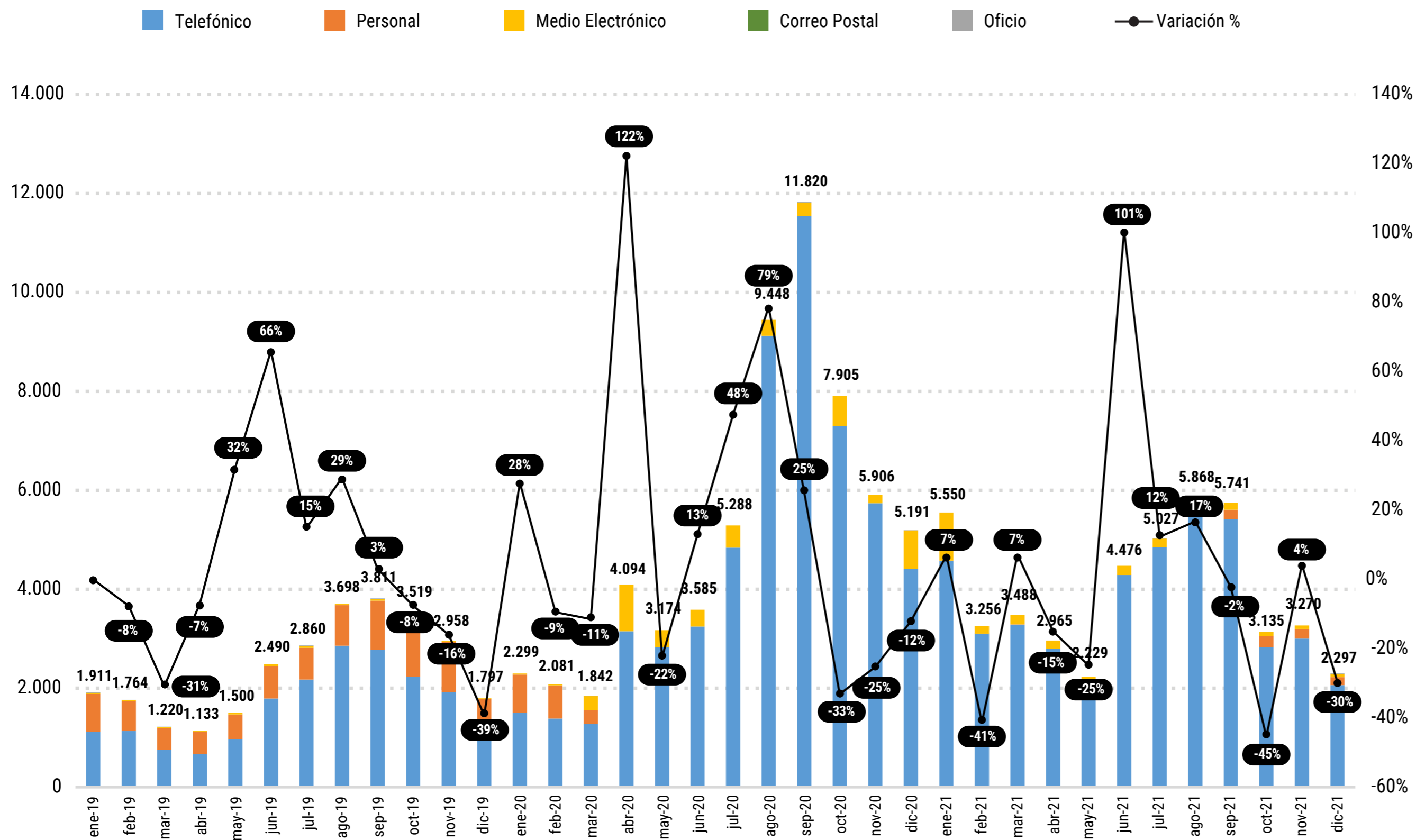


CONSULTAS ENARGAS - TOTAL PAÍS

CONSULTAS DE USUARIOS REALIZADAS AL ENARGAS POR VÍA DE INGRESO 2019-2021



Se observa la evolución mensual de las consultas realizadas por los usuarios ante el ENARGAS acerca del servicio público de distribución de gas entre los años 2019 y 2021, por vía de ingreso. Al respecto, se aclara que las consultas son aquellas inquietudes ingresadas por los usuarios en el Organismo que, a diferencia de los reclamos, no requieren una intervención ante las Licenciatarias.

En relación con la cantidad de consultas realizadas distinguiéndolas por vía de ingreso, se registra que durante todo el período analizado el canal telefónico tuvo la mayor participación, con un promedio del 81,2% durante toda la serie, mientras que en segundo y tercer lugar se encontraron la vía personal (13,8%) y la electrónica (4,9%) en 2019, distribuyéndose entre el correo postal, el oficio y los medios de prensa el 0,1% restante.

De esta manera, el canal telefónico, que en 2019 representaba en promedio el 66% de las consultas, en 2020 llegó al 85% del total y finalmente en 2021 alcanzó al 93%. Asimismo, durante el 2019 el 33% de las consultas ingresaron a través del canal personal, mientras que en 2020 este medio representó el 7% del total de consultas ingresadas, finalizando la serie con el 2%. En tercer lugar, la vía electrónica, que alcanzaba al 1% en 2019, aumento su porcentaje al 8% en 2020, culminando en 2021 en un 5% de las consultas realizadas.

En este sentido, esta variación en la distribución de las vías de ingreso de las consultas durante los años expuestos puede explicarse por el impacto de la Pandemia (COVID-19) y las medidas de distanciamiento social dispuestas para frenar su propagación en la gestión de los contactos por parte del ENARGAS.

Así, gran parte de las consultas presenciales de 2019 (33%) pudieron ser canalizados a través de la vía telefónica y electrónica desde 2020 y a raíz de los cambios introducidos en la gestión de las consultas por los efectos de la pandemia (COVID-19), prevaleciendo la primera de estas dos vías en la distribución de las vías de ingreso desde abril en adelante y hasta septiembre 2021, tal como se observa en el gráfico.