



ATENCIÓN DE USUARIOS

INFORME EJECUTIVO

El presente tiene por objeto evaluar el cumplimiento de las normas y procedimientos dictados por la Máxima Autoridad del ENARGAS, así como el funcionamiento de los controles internos, en el proceso de gestión de la Atención de Reclamos de los usuarios del servicio de distribución de gas natural y gas licuado por redes, por parte de la Gerencia de Protección al Usuario.

Se analizó la gestión desarrollada para la tramitación del reclamo llevada a cabo en el ámbito de la Sede Central por parte de los Funcionarios Responsables (FR), las comunicaciones mantenidas con las Prestatarias y los usuarios, así como la solución adoptada en cada caso. El período sujeto a revisión comprendió a las actividades llevadas a cabo en el año 2021. Se realizó el seguimiento de observaciones y recomendaciones (Informe UAI N.º 476), pendientes de regularización al 31/Dic/2021.

Las observaciones que, a juicio de esta UAI, se consideran más relevantes de acuerdo a los elementos de juicio obtenidos durante el desarrollo de las tareas son:

✓ *Plazos definidos para el tratamiento del reclamo con la Prestadora (Obs. C.2)*

Se constataron debilidades en los tiempos máximos de respuesta otorgados a las Prestadoras para el tratamiento de los reclamos, conforme los lineamientos generales definidos en el aplicativo Guía de Reclamos. *Se recomienda reforzar los mecanismos de control respecto al cumplimiento por parte de los Funcionarios Responsables, de las pautas generales definidas para la solución de cada tipo de reclamo recibido, que permita garantizar la aplicación de criterios uniformes en los tiempos de respuesta requeridos a las Prestadoras.*

✓ *Resolución de los reclamos. Metodología de trabajo. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (Obs. C.4)*

En concordancia con lo observado en la auditoría anterior, continúan verificándose debilidades en la clasificación otorgada por el FR sobre determinados reclamos seleccionados. En algunos de los casos muestreados no se pudo obtener evidencia suficiente sobre la evaluación del accionar de la



Ente Nacional Regulador del Gas

Prestadora en la aplicación del cargo indemnizatorio a favor del usuario, conforme lo reglado. *Se reitera la necesidad de documentar en el legajo del reclamo la determinación del Funcionario Responsable con relación a la solución del caso, aún en aquellos supuestos en que no es necesario el dictado de una Resolución. En esta línea, se sugiere la adopción de un check-list o planilla de seguimiento (agregada al Expediente) sobre la verificación del cumplimiento normativo en la aplicación del resarcimiento económico a favor del usuario por parte de la Prestadora, si así correspondiere.*

✓ *Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos. Consistencia de los reportes. Seguimiento de auditorías anteriores (Obs.C.6)*

No se constataron cambios con relación a lo observado en la auditoría anterior sobre las debilidades en la consistencia de la información suministrada por determinados reportes del Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos. A su vez, se observó que estos reportes predefinidos no se emplean para la generación de datos estadísticos. *Se entiende necesario que la Gerencia de Protección al Usuario, junto con la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación, impulsen las acciones necesarias sobre la revisión de la arquitectura de este software a fin de optimizar los mecanismos de control en el proceso de Atención de Consultas y Reclamos, como así también en el desarrollo de reportes dinámicos acorde con las necesidades requeridas por las unidades organizativas interesadas.*

✓ *Publicación en la web. Información útil para el usuario (Obs.C.7)*

Se constataron inconsistencias en la información suministrada en la web Institucional del ENARGAS respecto de los plazos de respuesta con que cuentan las Prestadoras ante diversas situaciones de falta de suministro. *Se entiende necesario reforzar los mecanismos empleados en la recopilación y difusión de la información, a través del sitio web Institucional, que permita mantener un esquema actualizado y uniforme del contenido de interés para el usuario, o tercero interesado, del servicio de distribución de gas.*

Se concluye que la Gerencia de Protección al Usuario se encuentra instrumentando las medidas suficientes y necesarias para la Atención de los Reclamos de los Usuarios del servicio de distribución de gas por redes. Es así que, el área auditada ha receptado las recomendaciones efectuadas a través de las mejoras introducidas en el proceso de cierre o verificación de los reclamos, así como también en las herramientas de apoyo para la asistencia y soporte de las tareas encomendadas a los Funcionarios Responsables. *No obstante ello, se entiende necesario que se instrumenten mayores controles sistémicos en el seguimiento de la gestión de los reclamos, así como en las soluciones adoptadas por los Funcionarios Responsables, y se refuercen los mecanismos de verificación para la generación y difusión de la información suministrada a los usuarios o terceros interesados, y para la toma de decisiones.*



INFORME ANALÍTICO

A.- OBJETO

Evaluar el cumplimiento de las normas y procedimientos dictados por la Máxima Autoridad del ENARGAS, así como el funcionamiento de los controles internos, en el proceso de gestión de la Atención de Reclamos de los usuarios del servicio de distribución de gas natural y gas licuado por redes, por parte de la Gerencia de Protección al Usuario.

B.- ALCANCE

A fin de cumplimentar con el objetivo propuesto se analizó la gestión desarrollada para el cumplimiento de la normativa vigente en materia de Atención de Reclamos de Usuarios, llevada a cabo en el ámbito de la Sede Central (SC) por parte de la Gerencia de Protección al Usuario (GPU).

De forma complementaria, se efectuó el seguimiento de aquellas observaciones realizadas en Informes de Auditoría Interna anteriores, verificando el grado de implementación de las recomendaciones formuladas.

El periodo sujeto a revisión comprendió las actividades llevadas a cabo durante el año 2021.

B.1.- Normativa

A fin de verificar el cumplimiento del objetivo propuesto, se ha tenido en consideración la siguiente normativa:

- Resolución ENARGAS N.º 124/95 - t.o. 2015 s/Resolución N.º I-3463, procedimiento sumarisimo y descentralizado para la atención de consultas y reclamos que formulan los usuarios del servicio.
- Resolución ENARGAS N.º I-4313/17 (modificada por las Resoluciones ENARGAS N.º I-4325/17, RESFC-2019-223-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, RESFC-2019-203-APN-DIRECTORIO#ENARGAS y RESFC-2019-275-APN-DIRECTORIO# ENARGAS), modificatoria de las Condiciones Generales del Reglamento del Servicio de la Licencia de Distribución.
- RESOL-2021-96-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, lineamientos mínimos para la atención al público.
- Nota ENRG N.º 4519/1998, tipificación de todos los contactos mantenidos con el usuario discriminados como reclamos y consultas.



B.2.- Trabajo Realizado

Por ME-2022-45182561-APN-UAI#ENARGAS, de fecha 06-mayo-2022, se comunicó a la Gerencia de Protección del Usuario (GPU) el inicio de la auditoría, y se realizó el correspondiente pedido de información.

En base a las tareas preliminares llevadas a cabo se procedió a determinar el universo sujeto a revisión, correspondiente a las transacciones derivadas de los reclamos realizados sobre el servicio de distribución de gas durante el año 2021. Para ello, se realizaron consultas en el aplicativo denominado "Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos" (SGCyR), empleado para la toma y seguimiento de consultas y reclamos de los usuarios.

Como resultado de la tarea descrita, en el siguiente cuadro se expone la totalidad de reclamos recibidos en Sede Central por tipo o motivo en el periodo auditado, como así también la representatividad de la muestra, seleccionada aleatoriamente teniendo en cuenta las variables concernientes a la Prestadora de incumbencia y al estado del reclamo, a la fecha de consulta en el sistema referido (09-05-2022).

Tipos de reclamos	Universo	Muestra	%
01. Facturación errónea	518		
02. Factura no recibida	544	14	2,57%
03. Factura recibida con atraso	14		
04. Reclamo deuda inexistente	190		
05. Cobro cargo incorrecto	33		
06. Error en el Período de consumo facturado	11		
07. Datos de usuario incorrectos	9		
08. Corte improcedente de suministro	950	35	3,68%
09. Otros de facturación y gestión de deudas	107		
10. Escaso suministro (sin gas / poco gas)	88		
11. Pérdida de gas (olor a gas)	195		
12. Otros por inconvenientes en el suministro de gas	76		
13. Demora en atender solicitud de cierre de suministro	107		
14. Habilitación o rehabilitación demorada	1024	34	3,32%
15. Reparación vía pública incorrecta o demorada	35		
16. Mala atención al reclamante	550	12	2,18%
17. Otros por gestión de prestaciones	1		
Total	4452	95	2,13%



Ente Nacional Regulador del Gas

En base a la muestra seleccionada, y a fin de obtener evidencia sobre el funcionamiento de los controles internos, se aplicaron los procedimientos de auditoría que se describen a continuación:

- ✓ Relevamiento de la metodología de trabajo empleada para la tramitación del reclamo por parte de los Funcionarios Responsables (FR) y las comunicaciones mantenidas con las Prestatarias y los usuarios, así como la solución adoptada en cada caso.
- ✓ Revisiones conceptuales relativas al seguimiento de los reclamos parte de los FR.
- ✓ Comprobaciones globales de razonabilidad sobre el cumplimiento de las normas y procedimientos dictados en la materia.
- ✓ Verificación sobre que la información sea volcada por los FR en forma adecuada y uniforme en el registro informático SGCyR. Para ello, se cotejaron los datos suministrados por el aplicativo con aquella resguardada en los Expedientes Electrónicos -EE- conformados para el resguardo de las actuaciones vinculadas con cada reclamo tomado.
- ✓ Constatación de la consistencia de los EE abiertos, a través de su visualización en el sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), para el seguimiento de los reclamos seleccionados en la muestra de auditoría.
- ✓ Revisiones globales sobre el grado de sistematización de la información resultante de la Atención de los Usuarios para la toma de decisiones, así como para la conformación de los indicadores de gestión informados en las Metas Físicas del ENARGAS.
- ✓ Entrevistas no estructuradas con el personal de las distintas unidades organizativas competentes en el tema.
- ✓ Seguimiento de las recomendaciones realizadas en la última auditoría realizada por esta Unidad sobre la temática bajo análisis (Informe UAI N.° 476).

Las tareas de campo se desarrollaron entre los meses de mayo a julio de 2022.

C.- COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación, se exponen aquellos aspectos que, a juicio de esta UAI, resultan relevantes, así como las observaciones y recomendaciones que surgen de los elementos de juicio obtenidos durante el desarrollo de las tareas.

C.1.- Herramienta de apoyo para la atención de los contactos. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores

El Procedimiento para la Atención de Usuarios -Resolución N.° I 3463- establece que los contactos que establezcan los usuarios, futuros usuarios o



Ente Nacional Regulador del Gas

terceros interesados con el ENARGAS, serán clasificados en “Consultas” o “Reclamos”, en base a las características del caso planteado.

El funcionario del ENARGAS que reciba ese contacto se hará cargo del mismo hasta su finalización, adquiriendo el carácter de Funcionario Responsable (FR); los que podrán prestar sus servicios tanto en Sede Central como en las Delegaciones.

En virtud de ello, GPU comunicó que a fines de enero de 2021 se puso en marcha una herramienta informática para la asistencia y soporte a todos los FR, en aspectos técnicos y metodológicos, con el objeto de unificar criterios en la tipificación de los contactos tomados, como así también en la tramitación del reclamo.

El sistema en cuestión, denominado Guía de Reclamos, se encuentra disponible en el entorno de los aplicativos de uso común del Organismo -Aplicenter vs2-. Brevemente, se describe dicho aplicativo en función del esquema organizado para el acceso al contenido de la temática tratada.

Introducción: se expone la diferenciación entre una consulta y un reclamo, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el marco normativo vigente.

Flujograma: se muestra la representación del proceso de atención, tratamiento y solución del reclamo, teniendo en cuenta la actuación de cada una de las partes involucradas (interesado, personal de incumbencia del Organismo y Prestadora).

Proceso GDE: se detallan las pautas generales para el resguardo de las actuaciones derivadas del proceso bajo análisis en el sistema GDE.

Tipos de Reclamos: se detallan los siguientes tópicos para considerar en el proceso de atención, tratamiento y solución del reclamo, a saber:

- Lineamientos generales para la gestión de los contactos tomados.
- Normativa general de aplicación.
- Desglose por tipo de reclamos, con las pautas mínimas a considerar para su tratamiento, incluyendo además la normativa específica sobre la temática consultada.
- Información complementaria: instructivo y normativa particular sobre el proceso de facturación (v.g. factura elevada), autorizaciones por línea separada del componente tributario, y cuadro resumen de los plazos de respuesta y/o reiteración del reclamo según su tipificación.

Acción correctiva:

Del relevamiento efectuado, y teniendo en cuenta la recomendación formulada en auditorías anteriores por esta UAI, se puede concluir que la Gerencia de Protección al Usuario instrumentó las medidas suficientes mediante la implementación de un aplicativo de asistencia y soporte en la gestión del reclamo, disponible para su utilización por parte de todos los FR.



Ente Nacional Regulador del Gas

C.2.- Plazos definidos para el tratamiento del reclamo con la Prestadora

Entre los lineamientos definidos en la Guía de Reclamos se establecen, para cada una de las tipificaciones vigentes, los plazos máximos a considerar por el FR para la respuesta del reclamo por parte de la Prestadora, como así también para la reiteración de éste ante la falta de contestación a lo requerido. En caso que la situación lo amerite, y a criterio del Funcionario Responsable, estos podrán reducirse.

De las pruebas de cumplimiento realizadas se corroboró que al 68,57% (24 sobre un total de 35) de los reclamos seleccionados por corte improcedente del servicio se les otorgó un plazo de respuesta superior al previsto en el instructivo. En menor porcentaje se constató una situación similar para el tipo de reclamo por habilitación o rehabilitación demorada en el suministro, que representa el 17,65% de los casos analizados (6 sobre un total de 34).

Asimismo, se comprobó una circunstancia parecida a la planteada respecto de los tiempos de respuesta establecidos en la reiteración del reclamo, representando el 34,15% (14 casos sobre un total de 41) de los casos seleccionados en ese estado correspondiente a las tipificaciones citadas anteriormente.

Observación:

Se constataron debilidades en los tiempos máximos de respuesta otorgados a las Prestadoras para el tratamiento de los reclamos, conforme los lineamientos generales definidos en el aplicativo denominado Guía de Reclamos. Es así que, en parte de la muestra seleccionada para las tipificaciones corte improcedente de suministro y habilitación o rehabilitación demorada, se verificó el establecimiento de plazos de respuestas mayores a los previstos en la Guía.

Recomendación:

Se recomienda reforzar los mecanismos de control respecto al cumplimiento por parte de los Funcionarios Responsables de las pautas generales definidas para la solución de cada tipo de reclamo recibido, de manera tal que permita garantizar la aplicación de criterios uniformes en los tiempos de respuesta requeridos a las Prestadoras.

C.3.- Respaldo documental. Expedientes Electrónicos. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores

Continuando con el relevamiento del aplicativo denominado Guía Reclamos, se puede visualizar el instructivo administrativo interno para la registración de los reclamos a través del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE).



Ente Nacional Regulador del Gas

En el procedimiento referido se establece que cada reclamo ingresado se tramitará mediante la apertura de un Expediente Electrónico (EE). Para ello, se detallan los pasos a seguir en la generación de los documentos mediante el GDE, derivados de la presentación interpuesta y sus diferentes etapas de tramitación, de acuerdo con la reglamentación vigente, al que el FR deberá vincular al respectivo EE.

Del cruce de datos entre los registros de los EE y la carga de datos en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos, se constató que el 24,21% de los EE de la muestra no reflejan adecuadamente el estado de avance en la gestión del reclamo (23 casos sobre un total de 95). A modo ejemplificativo, se puede citar la falta de resguardo o vinculación al expediente de las actuaciones relativas a reiteraciones del reclamo, respuesta de la Prestadora y/o notas de verificación. A raíz de la comunicación a la Gerencia de los casos observados, durante el transcurso de la auditoría se evidenció una mejora de la situación descripta regularizándose parte de los casos detectados.

A su vez, se observan debilidades en la formación de los EE para el resguardo de las actuaciones derivadas de la atención del reclamo. En una primera instancia, se corroboró que cuatro (4) de los reclamos relevados no contaban con la apertura del EE respectivo.

Asimismo se verificó que no en todos los EE relevados existe documentación de respaldo sobre la constancia de notificación, por vía postal y electrónica, de las notas parciales y de verificación. De las consultas realizadas al personal de la Gerencia, se informó que una parte significativa de ello se debió a las limitaciones acaecidas con motivo de las medidas de aislamiento y distanciamiento social declaradas por la emergencia sanitaria por COVID-19, situación que se iría regularizando en el transcurso del corriente año. En virtud de ello, esa documentación quedó fuera del alcance de la presente tarea, y se verificará lo manifestado por la Gerencia en una futura auditoría.

Observación:

Teniendo en cuenta las recomendaciones formuladas en la auditoría anterior sobre la integridad de los Expedientes Electrónicos -EE- conformados para la tramitación de los reclamos recibidos (Obs. C.5 - Informe UAI N.º 476), continúan verificándose debilidades en el proceso de control interno para el resguardo de la gestión del reclamo en dicho medio electrónico. En tal sentido, en algunos de los casos verificados el EE no refleja adecuadamente el grado de avance en la tramitación del reclamo, y en otros casos no se pudo constatar la conformación del EE pertinente.

Recomendación:

Se reitera lo recomendado oportunamente sobre la necesidad de impulsar mayores mecanismos de control en el proceso de resguardo de las actuaciones



Ente Nacional Regulador del Gas

administrativas derivadas de la atención, tratamiento y solución del reclamo, en los Expedientes Electrónicos correspondientes.

C.4.- Resolución de los reclamos. Metodología de trabajo. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores

Respecto de la metodología de trabajo sobre aquellos reclamos resueltos, el Funcionario Responsable (FR) procede a clasificarlos como “Procedente” o “Improcedente”, conforme la solución arribada. Para ello, en el procedimiento se definen a los conceptos referidos:

- Procedente: todo reclamo que, luego de analizado, requiere una acción (corrección, contraprestación, resarcimiento, etc.) por responsabilidad de la Prestadora.
- Improcedente: todo reclamo que no requiere acción alguna por responsabilidad de la Prestadora.

De las verificaciones practicadas se constató que en el 36,84% (35 sobre un total de 95) de la muestra no se adecuaba la clasificación otorgada por el FR con los antecedentes colectados para la solución del reclamo. A modo ejemplificativo se puede mencionar sobre la determinación de la procedencia de un reclamo que no cuenta con evidencia suficiente sobre la aplicación del resarcimiento pecuniario a favor del usuario producto de la falta de suministro. Además, se pueden citar criterios diferentes en la clasificación de ciertos casos de características similares, los cuales fueron comunicados a la Gerencia para su consideración, encontrándose pendiente de respuesta a la fecha del presente Informe.

Al respecto, no se evidenciaron cambios respecto de lo recomendado en auditorías anteriores sobre la necesidad de documentar los argumentos tenidos en consideración por el FR al evaluar la solución del reclamo, a fin de evitar errores en su clasificación y unificar así los criterios en la solución arribada.

Asimismo, no se pudo obtener evidencia suficiente sobre la metodología de trabajo arbitrada por el FR para constatar lo instruido en el Reglamento del Servicio sobre las compensaciones económicas a favor del usuario con motivo de la constatación de la procedencia de un reclamo por falta de suministro por responsabilidad de la Prestadora (v.g. habilitación o rehabilitación demorada en el suministro del servicio).

Una situación similar a la descrita se constató con relación a la indemnización conminatoria de carácter pecuniario, astreintes, a favor del reclamante que es impuesta a criterio del FR ante la conducta reticente de la Prestadora a cumplir alguna medida dispuesta, o a responder a un requerimiento informativo.



Ente Nacional Regulador del Gas

Observación:

No se constataron cambios con relación a lo recomendado en la auditoría anterior (Obs. C.4 - Informe UAI N.º 476) sobre la necesidad de documentar el accionar del Funcionario Responsable en la evaluación previa al cierre del reclamo. Es así que se observaron debilidades en la clasificación otorgada por el FR en el 36,84% de los reclamos relevados. En algunos de los casos muestreados no se pudo obtener evidencia suficiente sobre la evaluación del accionar de la Prestadora en la aplicación del cargo indemnizatorio a favor del usuario, conforme lo reglado.

Recomendación:

En concordancia con lo recomendado en Informes anteriores, se reitera la necesidad de documentar en el legajo del reclamo la determinación del Funcionario Responsable con relación a la solución del caso, aún en aquellos supuestos en que no es necesario el dictado de una Resolución. En tal sentido, en aquellos casos en los que corresponde un resarcimiento económico para el usuario, se sugiere la adopción de un check-list o planilla de seguimiento (agregada al Expediente) sobre la verificación de lo reglamentado en esa materia. Ello, a fin de optimizar los mecanismos que permitan efectuar revisiones internas, tanto para el monitoreo permanente y necesario que debe efectuarse de la gestión de los FR, como para la unificación de los criterios para la resolución de los Reclamos. Sobre las inconsistencias en la clasificación comunicadas oportunamente, se sugiere arbitrar las medidas necesarias para su regularización en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos, si así correspondiere.

C.5.- Estado de situación de los reclamos recibidos. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores

En el procedimiento vigente para la Atención de Consultas y Reclamos de usuarios se establece que, en función de los distintos pasos en que se encuentre el reclamo en su gestión, el Funcionario Responsable deberá asignar el estado correspondiente en el SGCyR.

De las tareas preliminares se visualizó el siguiente esquema de situación sobre los reclamos tomados en el año 2021, en base a los registros del aplicativo citado a la fecha de corte de datos determinada para el 9 de mayo del 2022:

Estado del reclamo	Cantidad
En espera respuesta	1
Reclamo Anulado	8
Reclamo Reiterado	42
Respuesta Parcial	2
Resuelto a Verificar Improcedente	527



Ente Nacional Regulador del Gas

Resuelto a Verificar Procedente	773
Verificado Improcedente	1258
Verificado Procedente	1841
Total	4452

Del cuadro expuesto se puede inferir que el 65,69% de los reclamos se encuentran cerrados a la fecha referida. Ello se produce cuando, vencido el plazo otorgado al reclamante sobre la respuesta de la Prestadora a través del envío de la “Nota de Verificación” o “Nota de Cierre”, éste no hubiera hecho uso de su derecho a argumentar contra la solución del reclamo, o bien comunicara su acuerdo.

De las consultas realizadas sobre los estados pendientes de cierre se comunicó que, para aquellos casos en estado “resueltos a verificar”, se encontraba pendiente la vinculación de las constancias de correo postal -Notas de Verificación o de Cierre- en una cantidad significativa de reclamos. En este sentido, se verificó un incremento de los reclamos cerrados durante el desarrollo de la presente auditoría, que representó el 86,81% del universo analizado.

Respecto del resto de los reclamos pendientes de resolución, en la muestra se seleccionaron 5 casos con estado de “Reiteración de Reclamo”. De las revisiones efectuadas se pudieron observar demoras en los tiempos empleados para el seguimiento de la actividad mantenida con la Prestadora en pos de la solución del reclamo.

Observación:

De las comprobaciones efectuadas, y considerando lo recomendado en la auditoría anterior (Obs. C.3 - Informe UAI N.º 476) sobre la necesidad de reforzar las tareas de seguimiento de los estados de los reclamos, se evidencia un avance significativo en las medidas arbitradas por la Gerencia para el cierre del proceso. Respecto de los casos pendientes de resolución, se constató una dilación en los tiempos incurridos con la Prestadora para su gestión.

Recomendación:

En concordancia con las acciones correctivas ya impulsadas por la Gerencia de Protección al Usuario, caben las mismas consideraciones que en el numeral C.2 relativas a reforzar los mecanismos de control respecto al cumplimiento de las pautas generales definidas para la solución de cada tipo de reclamo recibido, que permita así garantizar la aplicación de un criterio uniforme en los tiempos de respuesta otorgados a las Prestadoras, y de esta forma optimizar los plazos empleados para la resolución de los Reclamos.



C.6.- Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos. Consistencia de los reportes. Seguimiento de auditorías anteriores

Para el registro y seguimiento de los contactos mantenidos con los usuarios, futuros usuarios o terceros interesados se desarrolló una herramienta informática de apoyo denominada Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos (SGCyR), en consonancia con los lineamientos establecidos en la normativa vigente -Resolución ENRG I 3463/15-.

A continuación, se agrupan los comentarios derivados de las comprobaciones efectuadas sobre dicho sistema.

a. Registración del proceso de Atención al Usuario. Grado de actualización de la información

En auditorías anteriores (Obs. C.1.1 - Informe UAI N.° 476) se constataron debilidades en el proceso de registración de los datos del reclamo en concordancia con el grado de avance en su resolución.

En la presente auditoría se comunicó que se asignaron recursos humanos para la asistencia del Funcionario Responsable, en sus aspectos formales, para el seguimiento y registración del trámite pertinente.

Estas acciones fueron corroboradas durante el desarrollo de la auditoría. Es así que sólo el 9,47 % de los casos analizados (9 sobre un total de 95) se encontraban desactualizados o con la carga de datos incompleta, en función del estado de situación del reclamo verificado.

Acción correctiva:

De las verificaciones practicadas al SGCyR, y considerando lo constatado en la auditoría anterior sobre la actualización de las registraciones, se evidencia una mejora en el resguardo de los datos en el sistema llevadas a cabo por GPU, que permite contar de forma completa y oportuna con información consistente sobre el procedimiento de atención, tramitación y solución del reclamo.

b. Reingeniería del software del Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos

En respuesta al requerimiento de información del presente trabajo se suministró un proyecto de reingeniería del software bajo análisis, que tiene como objetivo mejorar sustancialmente aquellos aspectos concernientes a los tiempos de tramitación, seguimiento e información sobre la clasificación de los contactos atendidos por los diferentes canales habilitados, así como la trazabilidad en el proceso de formulación y solución del reclamo; de modo tal de facilitar la implementación de ciclos rutinarios de control sobre el proceso.



c. Generación de datos estadísticos. Planillas de cálculo

El SGCyR genera una base de datos que permite obtener datos de tipo estadístico para la toma de decisiones, así como para coadyuvar en las actividades de otras unidades organizativas.

En tal sentido, durante las tareas de relevamiento se suministraron diferentes tipos de reportes sobre la cantidad de contactos recibidos en el período auditado. A modo ejemplificativo, uno de los reportes remitidos cuenta con un detalle de consultas y reclamos por mes calendario, en función del canal de origen de comunicación con el usuario (v.g. telefónico). En esta línea, se puede mencionar la remisión de planillas de gestión interna de la Gerencia, respecto de la evolución mensual en la resolución de los reclamos tomados en el ejercicio bajo análisis.

Cabe señalar que la mayoría de estos listados no se adecuan con el formato preestablecido de los reportes (vistas) disponibles el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos. En tal sentido, se informó que con la colaboración de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicación (GTlyC) se elaboraron planillas de cálculo, en formato de Excel, para la importación de los datos registrados en el aplicativo en cuestión, con el objeto de contar con una herramienta más amigable para los usuarios internos en la generación de información estadística.

d. Metas físicas. Indicadores de Gestión

Continuando con la idea del apartado anterior, la información suministrada por la base de datos del sistema bajo análisis es utilizada en el cálculo de los indicadores de gestión definidos anualmente para la programación de la Metas Físicas, así como también para medir su ejecución. Estos datos son remitidos a la Gerencia de Administración (GA) con facultades en ese tema.

Al respecto, se definieron los siguientes indicadores, a saber:

- Tasa de reclamos resueltos: mide la cantidad de Reclamos resueltos en Sede Central, como así también en las Delegaciones.
- Proporción de reclamos sobre la totalidad de contactos: mide la proporción de Reclamos respecto de la totalidad de contactos recibidos en el ejercicio económico (Consultas y Reclamos).

De las comprobaciones efectuadas en el cálculo de los indicadores para el año 2021 no se constataron desvíos significativos en la determinación de los datos suministrados a GA. Respecto de las diferencias constatadas, se infiere que obedecen a inconsistencias en el corte de la exposición de los datos registrados para un mismo período entre distintas fechas de lectura (o de



Ente Nacional Regulador del Gas

consulta), las que no generaron un impacto significativo en el resultado de los indicadores tratados.

Con relación a la fuente de información para el cálculo de esos indicadores, caben las mismas consideraciones sobre las debilidades de los reportes predeterminados disponibles en el SGCyR. En tal sentido, esta Unidad determinó la tasa de reclamos resueltos por diferencia de estados del reclamo, a la fecha de corte establecida para la consulta de los datos registrados en el período auditado.

e. Reportes del sistema. Consistencia de la información

Como se estuvo desarrollando, el aplicativo SGCyR genera diferentes reportes llamados vistas, que permiten visualizar la totalidad de consultas y reclamos por año calendario, en base a la selección de parámetros preestablecidos.

En la auditoría anterior (Obs. C.1.2 - Informe UAI N.º 476) se observaron inconsistencias en la información brindada por diferentes vistas/reportes, ya que efectuando diferentes consultas sobre el estado de los reclamos, con parámetros similares, se obtienen distintos resultados de acuerdo a la vista que se consulte. Esta circunstancia no evidenció cambios durante el desarrollo de la presente auditoría.

Para ello, se tuvieron en cuenta los reportes relevados oportunamente que se detallan a continuación, a saber:

- Vista 13 - Pendientes de Resolver por Responsable: por FR se lista un detalle de los reclamos pendientes de resolución a la fecha de la consulta realizada, comprendiendo los siguientes estados: en espera de respuesta, reclamo reiterado, respuesta parcial, resuelto a verificar procedente y resuelto a verificar improcedente.
- Vista 00 - Fecha Límite de Respuesta: por FR se detallan los reclamos en estado de espera por falta de respuesta de la Compañía, estados en espera de respuesta y reclamo reiterado.
- Vista 06 - Todos x Estado-Cía.: se totalizan los reclamos en función de su estado de avance a la fecha de consulta. Ello comprende: en espera de respuesta, reclamo reiterado, reclamo anulado, respuesta parcial, resuelto a verificar procedente, resuelto a verificar improcedente, verificado procedente y verificados improcedente.

Del cruce de datos entre los reportes referidos a la fecha de corte establecida (10-mayo), se constata que los valores totales expuestos en el estado “reclamo reiterado” de las vistas 06. y 13. (que condicen entre ellos) son superiores al visualizado en la vista 00. Una situación similar se verifica entre las



Ente Nacional Regulador del Gas

vistas 06. y 13 para los conceptos: “respuesta parcial”, “resuelto a verificar procedente”, “resuelto a verificar improcedente”, “verificado procedente” y “verificado improcedente”. Es así que las cantidades informadas en la primera vista citada (06.) son superiores a la segunda vista referida (13.).

A su vez, puede observarse que continúa verificándose una incongruencia en el reporte 13. respecto a la exposición de los estados del reclamo identificados como verificado procedente y verificado improcedente, ya que éstos no conciben con el objetivo de dicho reporte, relacionado con los casos pendientes de resolución.

Observación:

No se constataron cambios con relación a lo observado en la auditoría anterior (Obs. C.1.2 - Informe UAI N.º 476) sobre las debilidades en la consistencia de la información suministrada por determinados reportes del Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos. En tal sentido, se puede mencionar que continúa sin poder arribarse al mismo resultado sobre un tema a partir de la información proveniente de los diferentes reportes analizados. A su vez, de las tareas de relevamiento, se observó que estos reportes predefinidos no se emplean para la generación de datos estadísticos. En su lugar, se constató la utilización de planillas de cálculo, en formato de Excel, elaboradas en función de los datos importados de la base del sistema analizado.

Recomendación:

Se reitera la recomendación oportunamente formulada en cuanto a la revisión de la parametrización de los reportes disponibles en el aplicativo de Gestión de Consultas y Reclamos, con el objeto de garantizar la consistencia de los datos suministrados, así como contar con información oportuna, eficaz y sistemática para toma de decisiones. Si bien se verificaron desvíos poco significativos entre diferentes fechas de consulta de un mismo período, se sugiere implementar mayores mecanismos de control a fin de garantizar la integridad de los datos. En esta línea, se entiende necesario que la GPU junto con la GTlyC impulse las acciones necesarias sobre la revisión de la arquitectura de este software en concordancia con el proyecto remitido por GPU a esta Unidad, a fin de optimizar los mecanismos de control sobre el proceso de Atención de Consultas y Reclamos, como así también, el desarrollo de reportes dinámicos en función de las necesidades requeridas por las unidades organizativas interesadas.

C.7.- Publicación en la web. Información útil para el usuario

En el sitio web del ENARGAS, entre otros temas, se difunden aquellos relativos a las condiciones y normas del servicio de distribución de gas natural, para conocimiento de los usuarios y terceros interesados.



Ente Nacional Regulador del Gas

En lo que aquí interesa, se encuentra disponible un vínculo de consulta denominado “Consultas y Reclamos” donde se puede obtener información útil sobre los siguientes tópicos:

- Consulta sobre el estado del reclamo.
- Trámites relacionados con el gas natural domiciliario.
- Preguntas frecuentes sobre atención al usuario de gas por redes.
- Información sobre vías de contacto con el ENARGAS.
- Reglamento del servicio de Distribución.
- Procedimiento para la atención de consultas y reclamos.

Al respecto, se constataron las siguientes circunstancias a considerar sobre los datos contenidos en el sitio web respecto de la temática tratada.

a. Reglamento del Servicio de Distribución

De las consultas realizadas se constató, en una primera instancia, que el Reglamento del Servicio de Distribución publicado en el sitio web no contaba con las últimas modificaciones introducidas mediante las resoluciones identificadas como RESFC-2019-223-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, RESFC-2019-203-APN-DIRECTORIO#ENARGAS y RESFC-2019-275-APN-DIRECTORIO# ENARGAS. Esta situación fue regularizada durante el desarrollo de la presente auditoría.

b. Plazos para la gestión del reclamo ante la falta de suministro

En el apartado de la web institucional “Trámites y Servicios - Consultas y Reclamos - Preguntas Frecuentes” se aclara, entre otros temas, el plazo con que cuentan las Prestadoras para la solución de los reclamos, el que no debe exceder los 15 días hábiles, excepto para aquellos relacionados con emergencias y/o falta de suministro (Reglamento de Servicio Punto 15 iv).

Como se desarrolló en el numeral B.1, se incluyeron en la muestra dos tipos de reclamos relacionados con la falta de suministro. Al respecto, se exponen los siguientes comentarios derivados de las revisiones conceptuales efectuadas sobre los plazos sugeridos en el link “Trámites y Servicios - Consultas y Reclamos - Ver todos los trámites - Gas Natural Domiciliario” para que el usuario se contacte con el ENARGAS ante los casos de “Corte improcedente del servicio de gas” y “Habilitación o rehabilitación demorada del suministro de gas”.

En el caso de reclamos por habilitación o rehabilitación demorada se expone que el usuario podrá reclamar ante el ENARGAS al día siguiente de iniciar el reclamo ante la Prestadora, con motivo de la falta de respuesta o bien si la misma fue insatisfactoria.

En cambio, una situación diferente se constata con motivo del corte improcedente del servicio, ya que en ese caso se explicita que el usuario podrá



Ente Nacional Regulador del Gas

contactarse con el Organismo si la Prestadora no le responde, o su respuesta resulta insatisfactoria, dentro de los 15 días hábiles de realizado el reclamo.

En opinión de esta Unidad, ambos casos responden a la misma naturaleza, es decir falta de suministro, situación que es contemplada en el Reglamento de Servicio como excepción a la regla general de los 15 días hábiles otorgados a las Prestadoras para brindar respuesta.

Observación:

De las revisiones conceptuales realizadas en la información brindada a través de la web institucional para que el usuario pueda efectuar su reclamo ante el ENARGAS, se constataron inconsistencias en la información sobre plazos de respuesta con que cuentan las Prestadoras ante diversas situaciones de falta de suministro.

Recomendación:

Se entiende necesario reforzar los mecanismos empleados en la recopilación y difusión de la información, a través del sitio web Institucional, que permita mantener un esquema actualizado y uniforme del contenido de interés para el usuario, o tercero interesado, del servicio de distribución de gas.

D.- OPINIÓN DEL AUDITADO

El contenido del presente Informe fue puesto en conocimiento de la Gerencia de Protección al Usuario mediante ME-2022-8813439-APN-UAI#ENARGAS, a fin de que efectúe las consideraciones y comentarios que estime corresponder.

Al respecto, se reseña a continuación la opinión recibida (ME-2022-96782850-APN-GPU#ENARGAS) y las consideraciones que le merecen a esta Auditoría Interna.

D.1.- Plazos definidos para el tratamiento del reclamo con la Prestadora (Ref. C.2)

Opinión del auditado:

En el transcurso del presente año se ha comenzado a realizar un seguimiento de las gestiones de los reclamos por parte de los FR estando el mismo a cargo de “revisores” a los cuales se han asignado FR específicos para que efectúen tanto el control de notas como una revisión esporádica del estado de los EE y los plazos de los reclamos. Se agudizará este procedimiento sistematizándolo.

Comentario del auditor:



Ente Nacional Regulador del Gas

El auditado comparte la observación formulada, motivo por el cual se mantiene la misma y se efectuará seguimiento y verificación de las acciones correctivas implementadas en la próxima auditoría.

Estado: *Con acción correctiva informada.*

D.2.- Respaldo documental. Expedientes Electrónicos. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (Ref. C.3)

Opinión del auditor:

En la misma línea de lo indicado en el punto anterior, durante el transcurso del presente año se ha comenzado a realizar un seguimiento de las gestiones de los reclamos por parte de los FR estando el mismo a cargo de “revisores” -constituido por personal con experiencia en el Área y la gestión de reclamos- a los cuales se han asignado FR específicos para que efectúen la revisión esporádica del estado de los EE y los plazos de los reclamos. Se agudizará este procedimiento sistematizándolo.

Comentario del auditor:

El auditado comparte la observación formulada, motivo por el cual se mantiene la misma y se efectuará seguimiento y verificación de las acciones correctivas implementadas en la próxima auditoría.

Estado: *Con acción correctiva informada.*

D.3.- Resolución de los reclamos. Metodología de trabajo. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (Ref. C.4)

Opinión del auditor:

Se analizará la elaboración de una propuesta para que se refleje el criterio utilizado por el/la FR en la determinación con relación a la solución del caso y el control de la acreditación del resarcimiento económico en los casos que correspondan.

Comentario del auditor:

El auditado comparte la recomendación formulada. Por ende, se mantiene la observación y se verificará la incorporación de acciones correctivas en la próxima auditoría a realizar.

Estado: *Sin acción correctiva.*

D.4.- Estado de situación de los reclamos recibidos. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (Ref. C.5)

Opinión del auditor:



Ente Nacional Regulador del Gas

Conforme lo expresado como respuesta al numeral C.2 se ha comenzado a realizar un seguimiento de las gestiones de los reclamos por parte de los FR estando el mismo a cargo de “revisores” a los cuales se han asignado FR específicos para que efectúen tanto el control de notas como una revisión esporádica del estado de los EE y los plazos de los reclamos. Se agudizará este procedimiento sistematizándolo. Asimismo, se ha reducido considerablemente la cantidad de reclamos abiertos en el presente año.

Comentario del auditor:

El auditado comparte la observación formulada, motivo por el cual se mantiene la misma y se efectuará seguimiento y verificación de las acciones correctivas implementadas en las próxima auditoría a realizar.

Estado: *Con acción correctiva informada.*

D.5.- Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos. Consistencia de los reportes. Seguimiento de auditorías anteriores (Ref. C.6)

Opinión del auditor:

Se comparte la necesidad de avanzar en el trabajo inter-gerencial para la optimización del sistema de gestión a los fines de poder efectuar análisis estadísticos en base a reportes con diversas variables que se extraigan del sistema en forma automatizada y no deban elaborarse desde planillas de Excel. Se han planteado opciones al respecto que incentivaremos avances para concretarlas.

Comentario del auditor:

El auditado comparte la recomendación planteada. Por ende, se mantiene la observación formulada y se verificarán las medidas impulsadas en la próxima auditoría.

Estado: *Sin acción correctiva.*

D.6.- Publicación en la web. Información útil para el usuario (Ref. C.7)

Opinión del auditor:

Se acuerda con la recomendación y en concordancia con lo expresado en respuesta al numeral C.6 se avanzará en trabajo inter-gerencial para la mejora de la información accesible en el sitio web.

Comentario del auditor:

El auditado comparte la recomendación planteada. Por ende, se mantiene la observación formulada y se verificarán las acciones arbitradas en la próxima auditoría a realizar, respecto de la consistencia de la información disponible en la web Institucional.



Ente Nacional Regulador del Gas

Estado: Sin acción correctiva.

D.7.- Conclusión

Opinión del auditor:

No obstante, la observación positiva respecto de la evolución de las medidas implementadas se agudizará dicha línea de trabajo y se profundizará la atención a las recomendaciones pues se considera positivas y que permitirán desempeñar de forma más productiva la labor de Atención de Consultas y Reclamos de los/as usuarios/as. Asimismo, se ahondará en facilitar las herramientas de gestión a los y las FR y se acentuarán los controles de dichas gestiones para que redunde en la mejora de la calidad del servicio prestado a usuarios y usuarias.

Comentario del auditor:

El auditado comparte las conclusiones arribadas por esta Unidad acerca de su desempeño en materia del funcionamiento del control interno en los procesos implementados para el cumplimiento normativo en materia de Atención de Reclamos de Usuarios, llevada a cabo en el ámbito de la sede central.

E.- CONCLUSIÓN

De las verificaciones practicadas se permite concluir que, en líneas generales, la Gerencia de Protección al Usuario se encuentra instrumentando las medidas suficientes y necesarias para la Atención de los Reclamos de los Usuarios del servicio de distribución de gas por redes.

A partir de las tareas de seguimiento de auditorías anteriores y los hallazgos de la presente auditoría, se ha verificado que el área auditada ha receptado las recomendaciones efectuadas a través de las mejoras introducidas en el proceso de cierre o verificación de los reclamos, así como también en las herramientas de apoyo para la asistencia y soporte de las tareas encomendadas a los Funcionarios Responsables.

No obstante ello, se entiende necesario que se instrumenten mayores controles sistémicos en el seguimiento de la gestión de los reclamos, así como en las soluciones adoptadas por los Funcionarios Responsables, y se refuercen los mecanismos de verificación para la generación y difusión de la información suministrada a los usuarios o terceros interesados, y para la toma de decisiones.