

**ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS**

**OBJETO**

El presente Informe tiene por objeto dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución I N° 22/2007, Artículo 3 Inciso i), acerca de verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos dictados por el Directorio del Ente y los controles internos aplicados por la Gerencia de Regiones a la gestión de atención de reclamos de los usuarios del servicio de gas y verificar la integridad, congruencia, confiabilidad y oportunidad del registro de los datos ingresados al sistema. Asimismo, en el marco de la gestión de los Reclamos de Usuarios, se evaluó el cumplimiento de las normas y procedimientos fijados por el Organismo en el seguimiento del trámite de aquellos reclamos en los que fue necesario el dictado de una resolución por parte del Funcionario Responsable y dicha resolución fue recurrida transformándolo en un caso formal.

Adicionalmente, se verificó el cumplimiento de las normas y procedimientos fijados por el Organismo en su Carta Compromiso con el Ciudadano, aprobada por Resolución ENARGAS N° 3403/2005, y el desarrollo de las tareas y cumplimiento de las funciones por parte de la Unidad de Monitoreo del sistema auditado. En este sentido se analizó también el cumplimiento de la Resolución ENARGAS N° 3647/2006, sobre la implementación del sistema de quejas y sugerencias, correspondiente al Programa de Carta Compromiso.

**ALCANCE**

Para la realización del trabajo se ha considerado pertinente, de acuerdo al Plan de Trabajo aprobado por la Comisión de Evaluación con fecha 18/10/2007, el que se adjunta en Anexo I, seleccionar el período sujeto a revisión comenzando a partir del período ya sometido a control por la Unidad de Auditoría Interna del

**COMISION DE EVALUACIÓN – DECRETO N° 571/2007  
RESOLUCION ENARGAS I N° 22/2007**

---

ENARGAS, en su Informe UAI N° 222/2005. En virtud de ello, se seleccionó para la evaluación el período comprendido entre los meses de diciembre de 2005 y abril de 2007.

Se obtuvo una muestra representativa del total de los Reclamos recibidos en la Sede Central (CUADRO I), y en las Agencias y Delegaciones del interior del país (CUADRO II).

Se efectuó un relevamiento de los procedimientos de gestión implementados por la Gerencia de Regiones, a los efectos de analizar la integridad, congruencia, confiabilidad y oportunidad del registro de los datos ingresados al Sistema de Registro y Seguimiento de Reclamos.

De acuerdo a la información recabada del Informe U.A.I. N° 222, la Gerencia de Regiones utilizaba, para el registro y seguimiento de los Reclamos, una herramienta informática bajo sistema Lotus Notes. Del relevamiento efectuado, pudo observarse que a partir del inicio del ejercicio año 2007, la gestión de los contactos con los usuarios se realiza bajo un nuevo sistema desarrollado en entorno web, que si bien mantiene la misma finalidad y datos que su antecesor, permite la interconexión "on line" de todos los puntos geográficos de atención regional, permitiendo un seguimiento permanente, así como la consulta sobre los antecedentes y jurisprudencia sentada en el tratamiento de los casos para un procedimiento uniforme.

En el nuevo sistema, el número de Reclamo es asignado automáticamente, otorgando a cada sede su propia numeración correlativa, sin posibilidades de repetición en la misma sede y "acumulando" en el casillero correspondiente la síntesis de las notas enviadas tanto al Reclamante como a la Licenciataria a la cual se le efectúa el Reclamo.

**CONCLUSIÓN**

El ENARGAS cuenta con un adecuado Sistema de Gestión de los Reclamos de los Usuarios, tanto para la Sede Central del Organismo como para las Agencias y Delegaciones Regionales, no obstante lo cual se deberán extremar los recaudos a fin de que los Funcionarios Responsables cumplan con todos los procedimientos que hacen a una registración integral de los casos planteados, a fin de optimizar su seguimiento y resolución.

Así las cosas, se recomienda a la Máxima Autoridad imponer a la Gerencia de Asuntos Legales plazos perentorios para la resolución de los casos, resultando imperioso que se de resolución en primer término a aquellos pendientes de antigua data, y para todas las actuaciones se agilice el tratamiento y se reduzca notablemente el tiempo actualmente empleado para su resolución.

Con relación al Programa de Carta Compromiso con el Ciudadano, de las tareas desarrolladas se permite concluir que el ENARGAS ha desarrollado herramientas adecuadas para simplificar y facilitar el seguimiento de los procedimientos administrativos que competen a los ciudadanos y el acceso a los servicios de los que son destinatarios, dando un adecuado cumplimiento a los principios que rigen en la materia. No obstante lo expresado, el Organismo debe efectuar el nombramiento formal de un responsable de la Unidad de Monitoreo de la Carta Compromiso con el Ciudadano.

