

SERIE | 2021



PROGRAMA



INFORME PROVINCIAL

PROVINCIA DE SAN LUIS

Evolución del servicio público
de distribución de gas por redes

ABRIL 2022

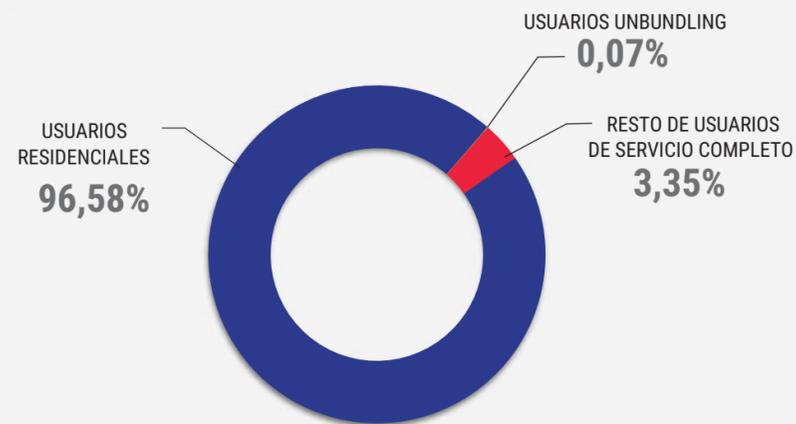
CANTIDAD DE HABITANTES | **432.310**

(1,1% DEL TOTAL PAÍS)

PRODUCTO BRUTO GEOGRÁFICO (PBG) | **1% DEL PBI**

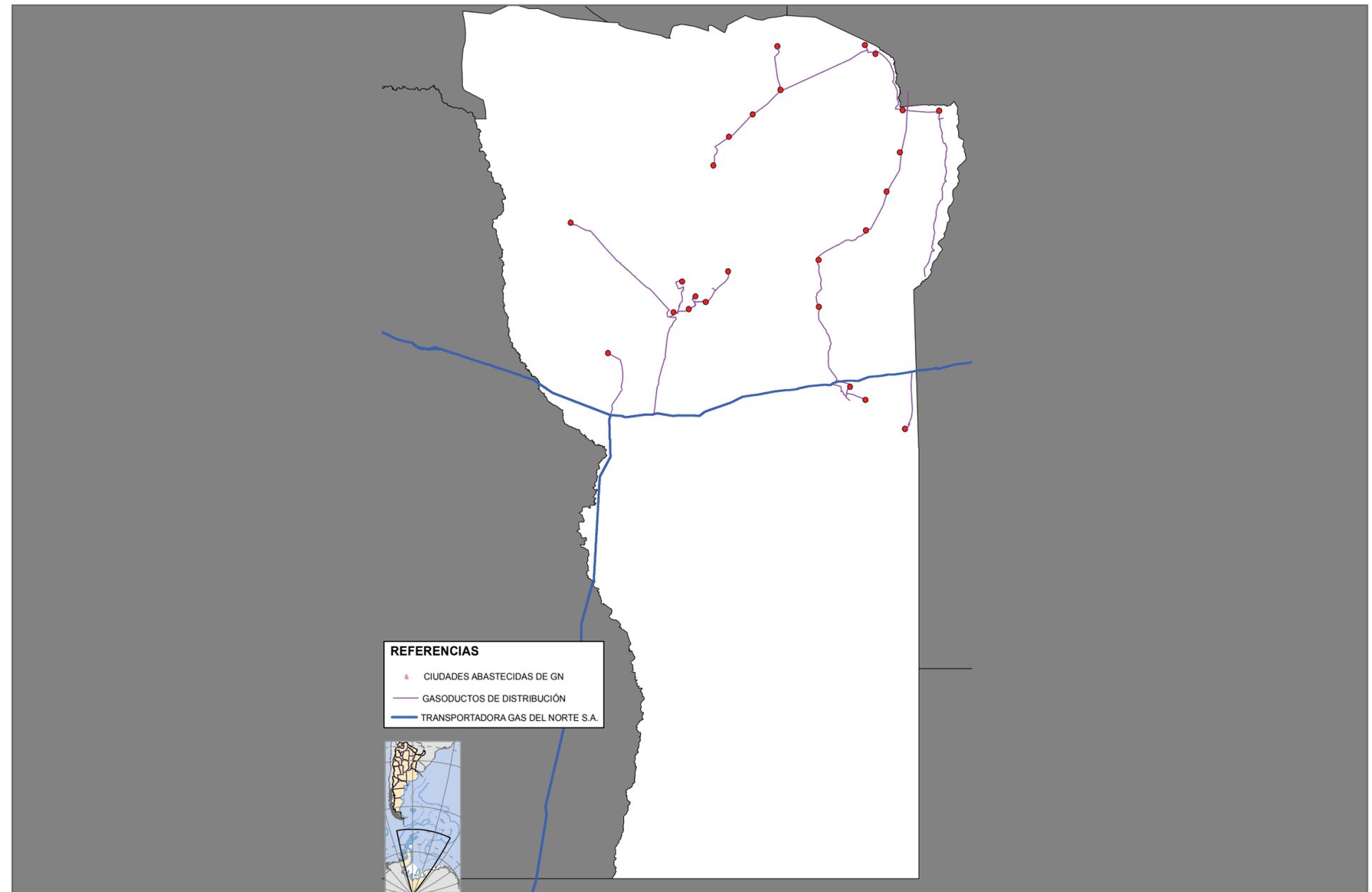
TOTAL DE USUARIOS DE GAS POR REDES | **96.484**

(1% DEL TOTAL PAÍS)

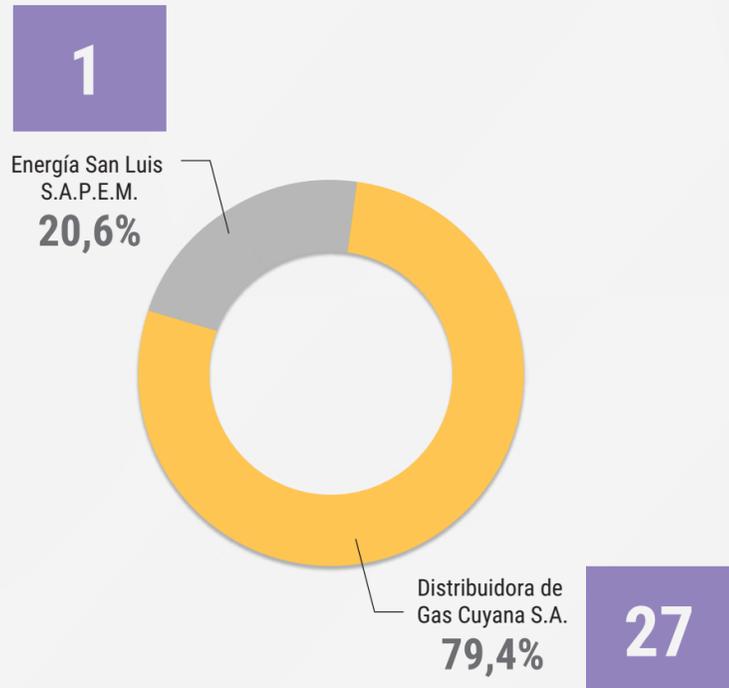


INFORMACIÓN GENERAL

PROVINCIA DE SAN LUIS



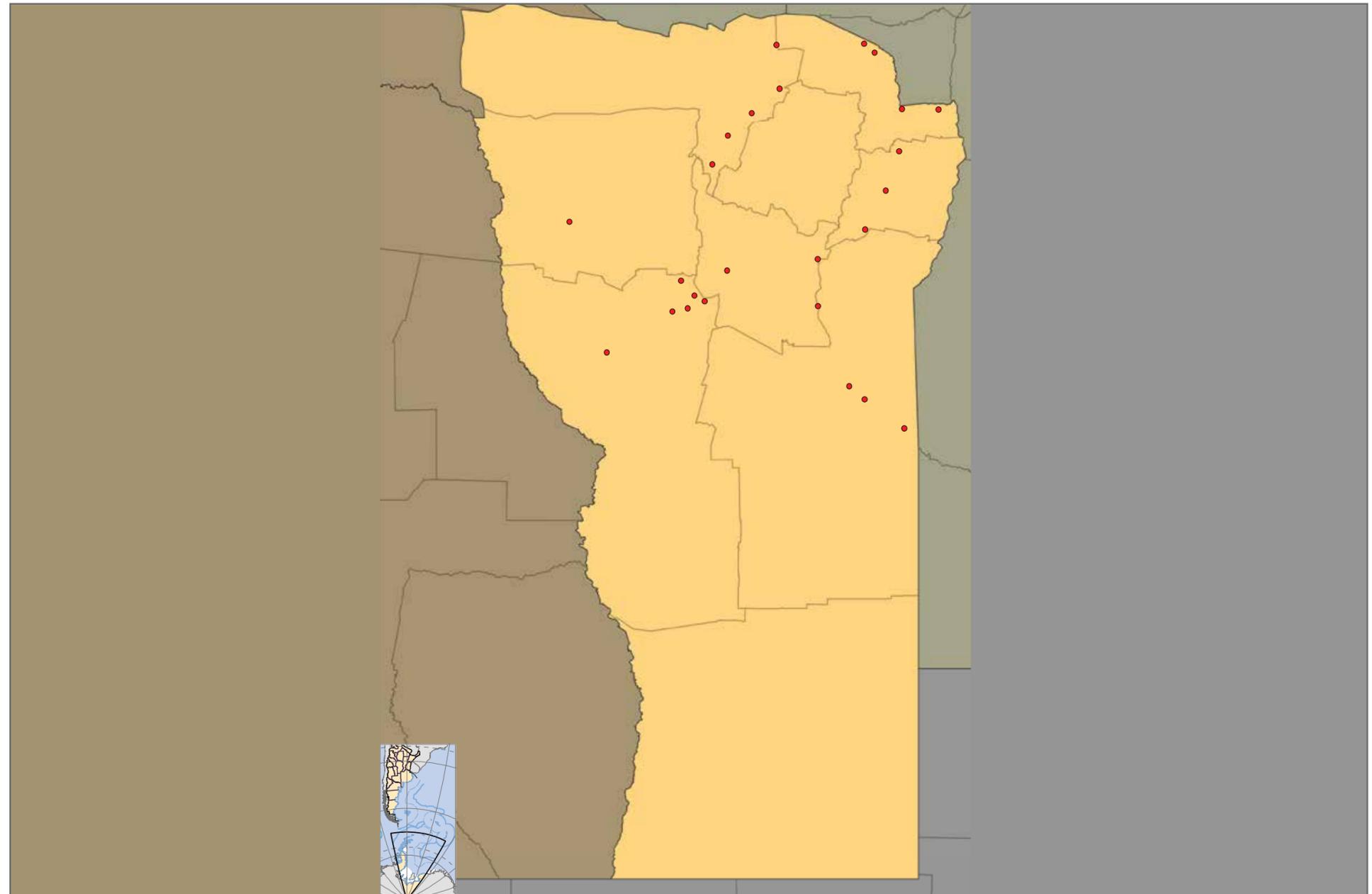
LOCALIDADES Y OTROS ASENTAMIENTOS HUMANOS ABASTECIDOS CON GAS POR REDES



DEPARTAMENTOS ABASTECIDOS CON GAS POR REDES

6

PRESTADORAS DEL SERVICIO PROVINCIA DE SAN LUIS

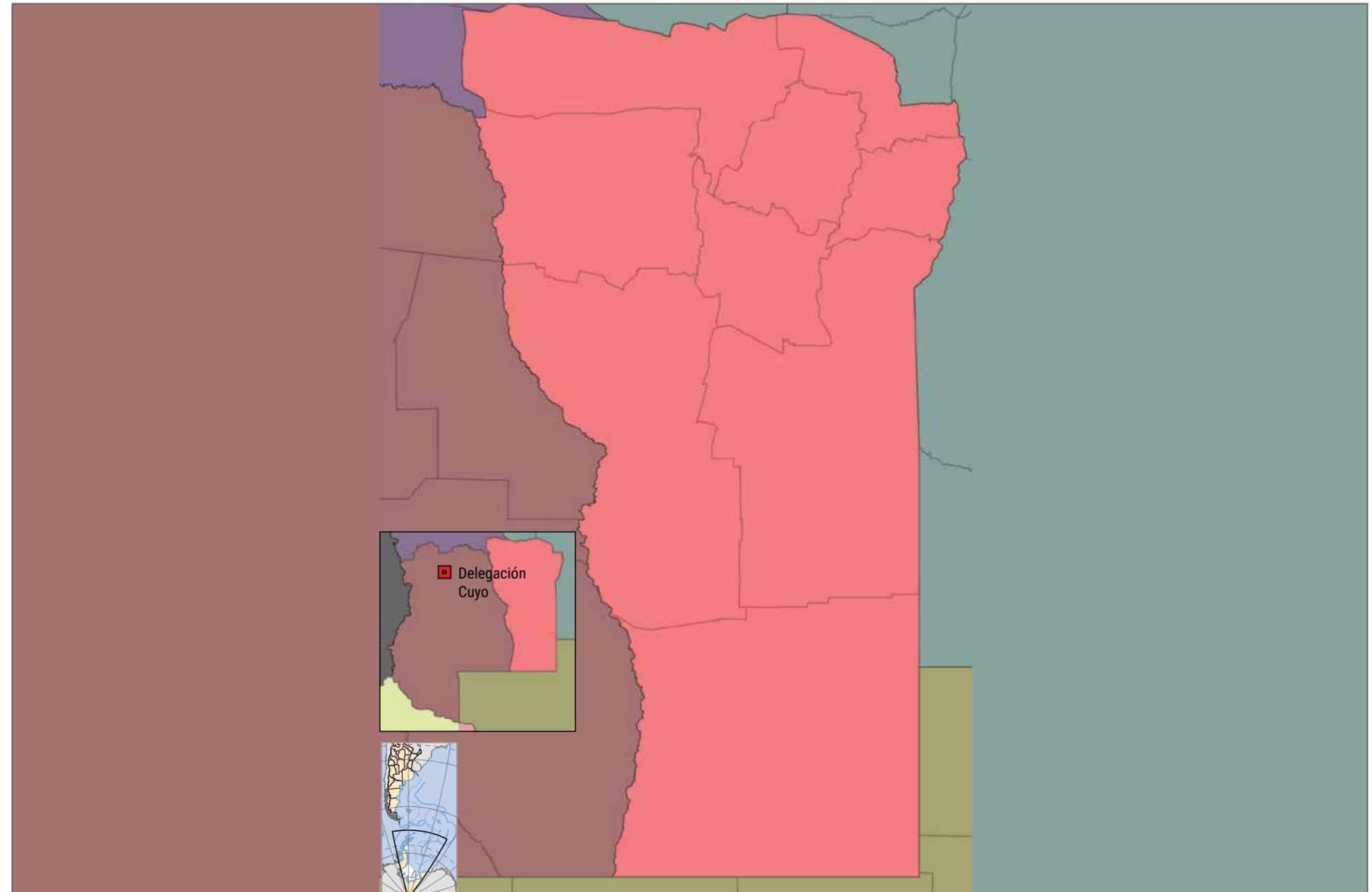


REPRESENTACIÓN DEL ENARGAS EN LA PROVINCIA DE SAN LUIS

DEPARTAMENTOS
EN EL ÁREA DE
LA DELEGACIÓN

24

La delegación Cuyo tiene bajo su área de influencia los 6 departamentos de la provincia de San Luis y los 18 departamentos de la provincia de Mendoza.



DEPARTAMENTOS CON MAYOR CANTIDAD DE USUARIOS

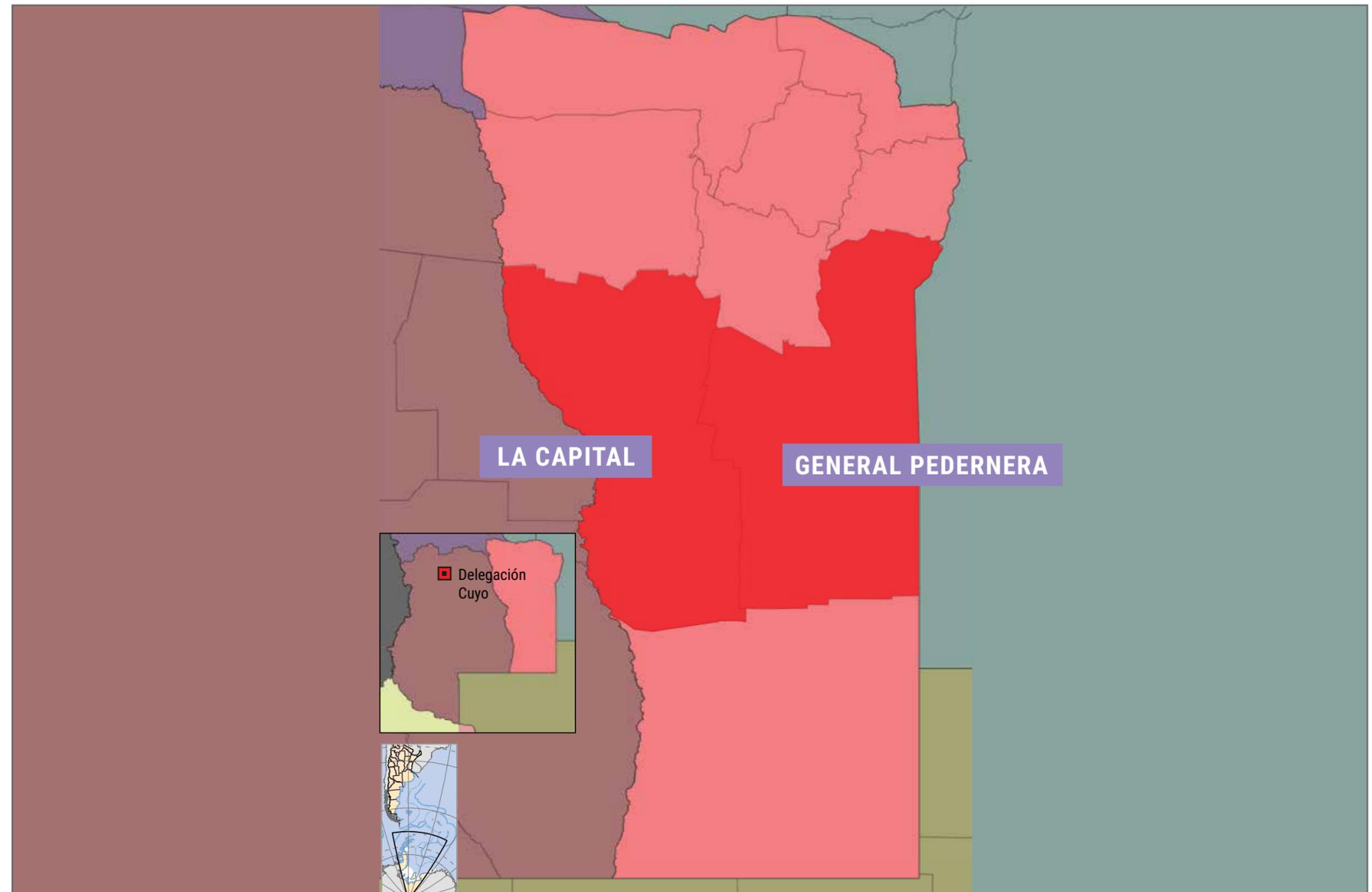
LA CAPITAL

- 54% de los usuarios totales sanluseños
- Consumo promedio mensual Comercial e Industrial 1.491 m³
- Consumo promedio mensual Residencial 97 m³

GENERAL PEDERNERA

- 33% de los usuarios totales sanluseños

REPRESENTACIÓN DEL ENARGAS EN LA PROVINCIA DE SAN LUIS



PROVINCIA DE SAN LUIS

**EXPANSIÓN
DE CAÑERÍAS
DISTRIBUIDORA DE
GAS CUYANA S.A.**

EXPANSIÓN DE CAÑERÍAS

DISTRIBUIDORA DE GAS CUYANA S.A. 1996-2019

La extensión de cañerías que compone el sistema de Distribución de gas natural de la Licenciataria en 2019 alcanzó los 15.006 km.

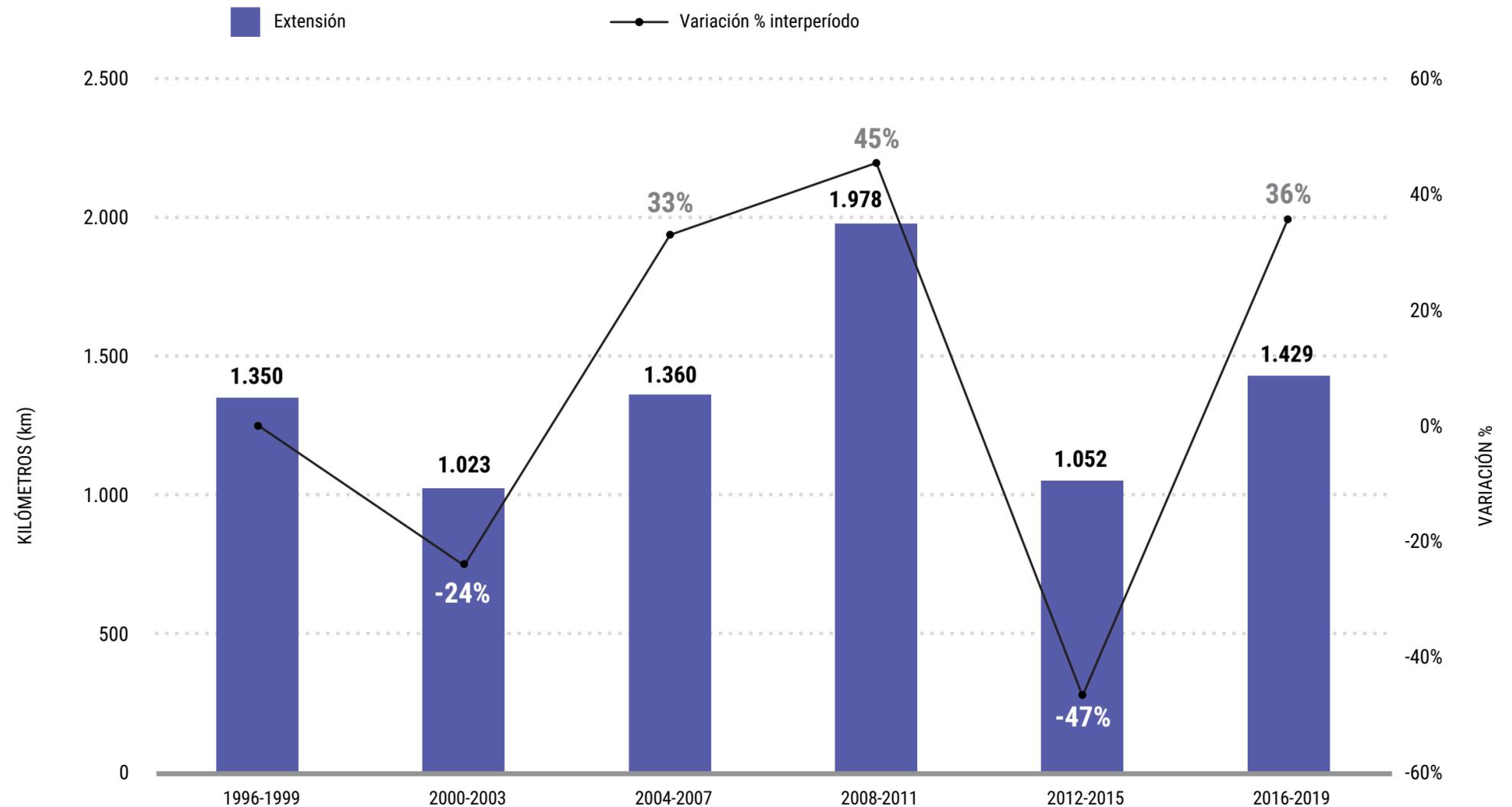
Durante 2000-2003 se registra un descenso de los km incorporados del 24% respecto del cuatrienio anterior, siendo la menor incorporación de toda la serie.

En el período 2004-2007 la tendencia se revierte, incorporándose 1.360 km (33%) de cañerías.

En 2008-2011 se evidencia el mayor incremento de la serie, con un crecimiento del 45% y una incorporación de 1.978 km.

En 2012-2015 se registra una incorporación inferior al cuatrienio anterior en un 47% (1.052 km).

En 2016-2019 la variación es positiva respecto del período anterior, incorporándose 1.429 km.



PROVINCIA DE SAN LUIS

CANTIDAD Y CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES

CANTIDAD DE USUARIOS

RESIDENCIALES INCORPORADOS 1996-2019

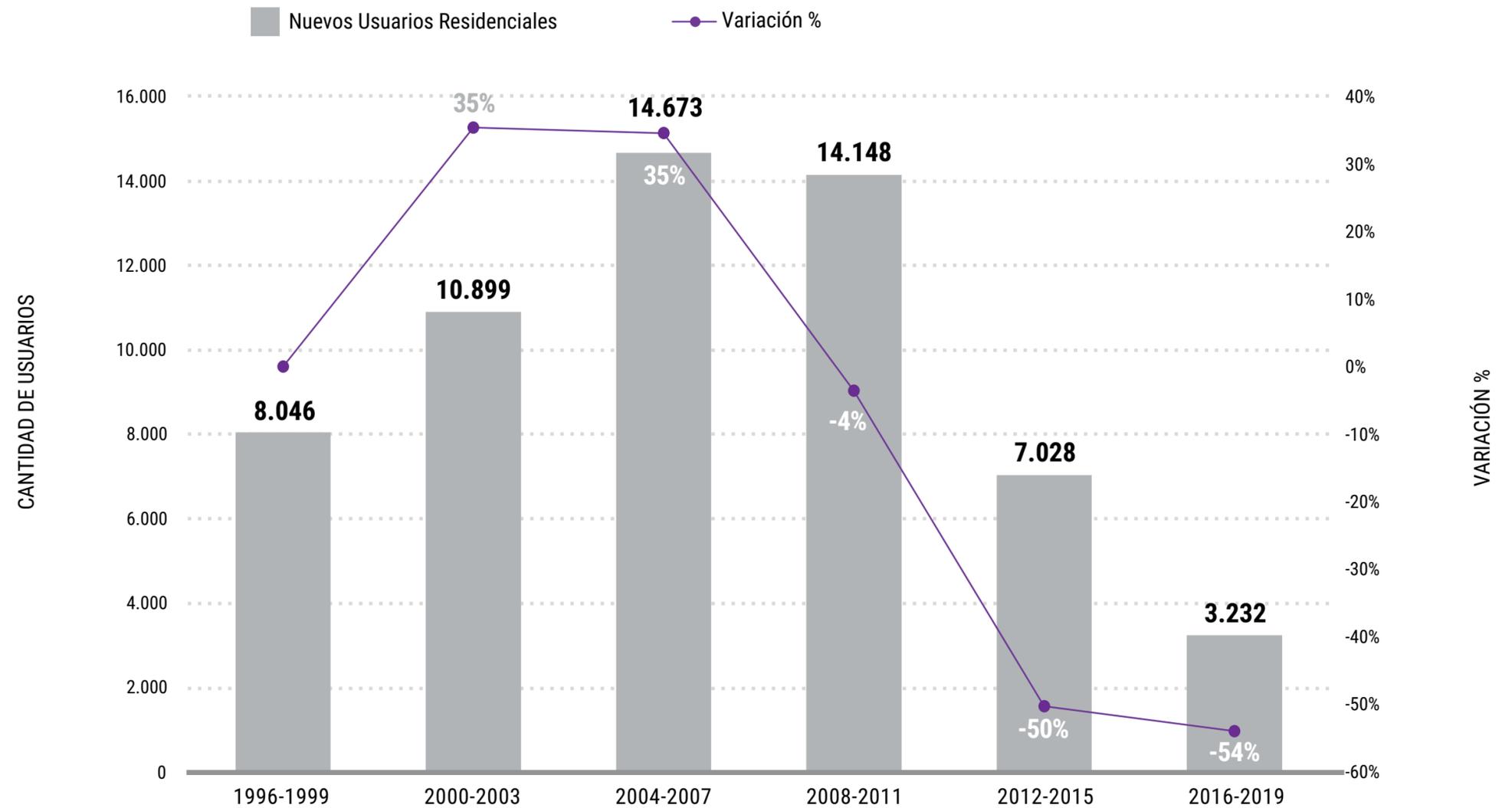
En 2000-2003 la incorporación de Usuarios Residenciales incrementa su ritmo de crecimiento un 35% respecto al cuatrienio anterior.

En 2004-2007 la tendencia continúa con igual intensidad al cuatrienio anterior. Se registra la mayor incorporación de usuarios en términos absolutos de toda la serie (14.673).

En 2008-2011 se registra un descenso del ritmo de un 4%. Sin embargo, este cuatrienio ocupa el segundo lugar en mayor cantidad de incorporaciones.

En 2012-2015 la tendencia negativa se acentúa y el ritmo porcentual de variaciones disminuye en un 50%.

Finalmente, en 2016-2019 también se registra un ritmo de un 54% inferior al cuatrienio previo, siendo el período con menos incorporaciones.



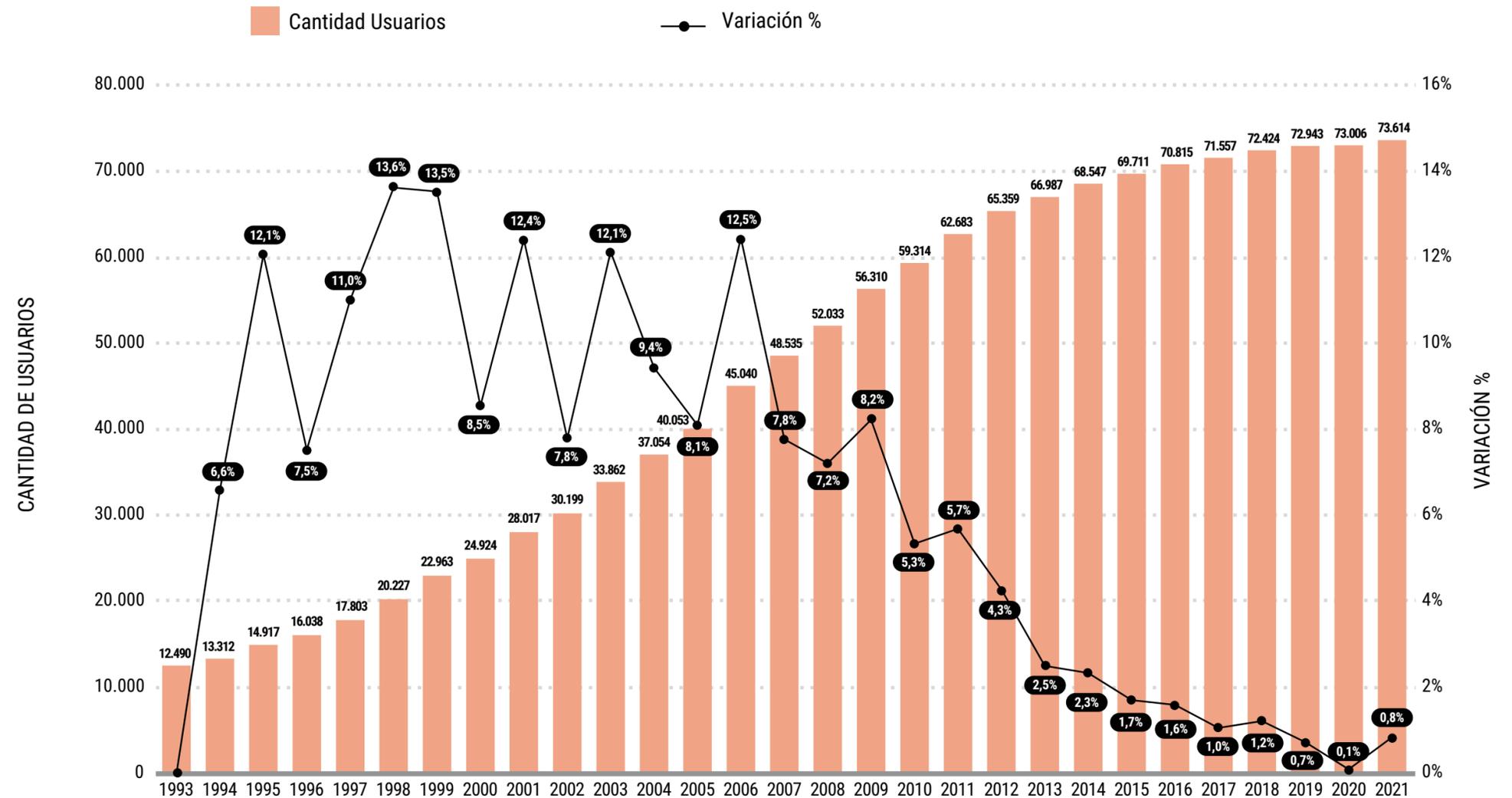
CANTIDAD DE USUARIOS RESIDENCIALES 1993-2021

Entre 1993 y 2021 se registra un aumento del 489% en el ritmo de crecimiento de los Usuarios Residenciales de gas por redes, a un promedio anual del 6,6%.

Hasta 2012, el crecimiento del ritmo de incorporación de este tipo de usuarios se encuentra por encima de lo esperado por el "crecimiento vegetativo del número de usuarios", que históricamente es de un 2% a 3% anual.

En 2013 y 2014, el ritmo se encuentra dentro de lo esperado, y a partir de 2015, por debajo.

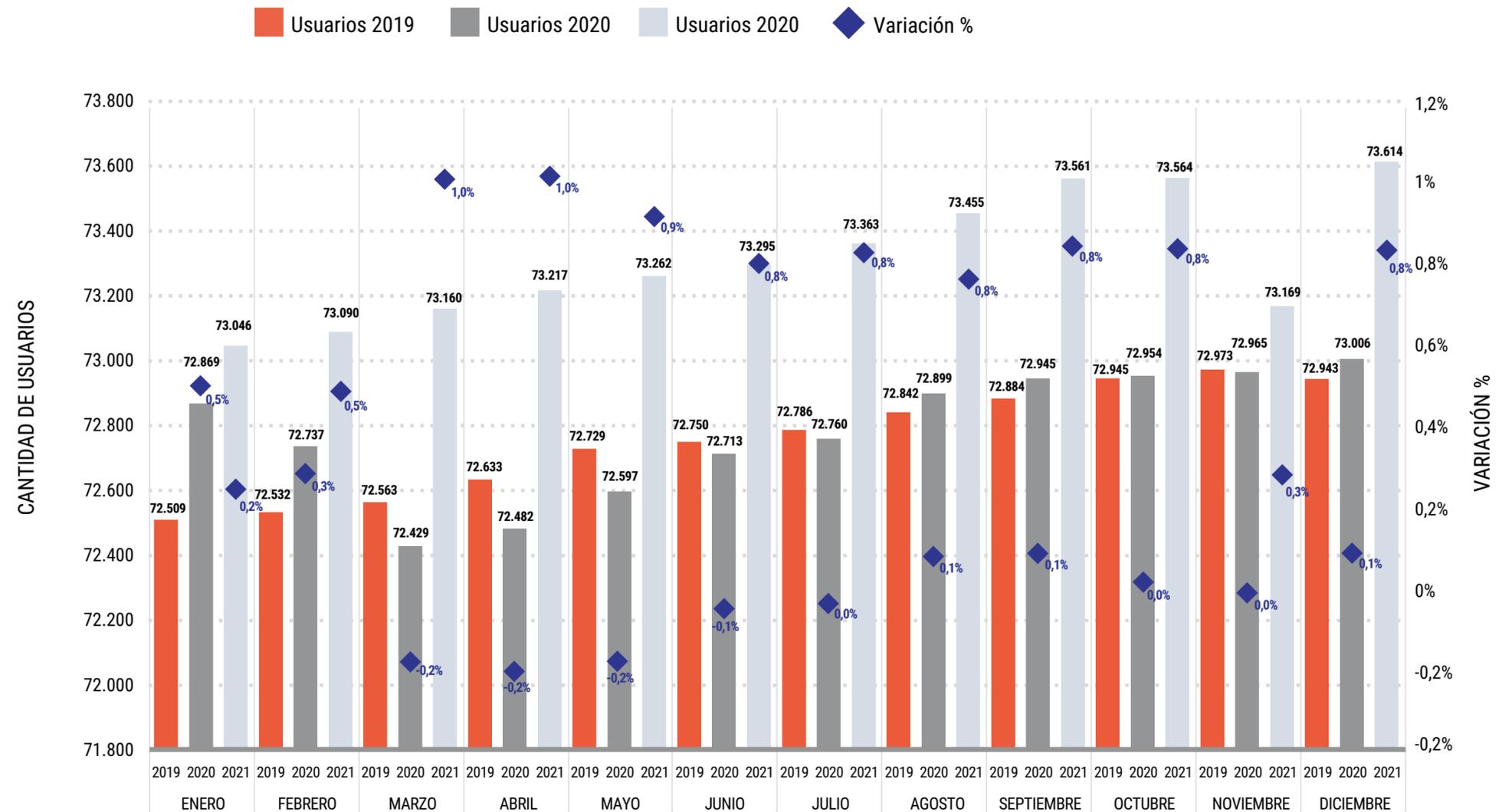
Las mayores variaciones interanuales se observan en 1998 y 1999, siendo del 13,6% y 13,5%, respectivamente.



CANTIDAD DE USUARIOS RESIDENCIALES 2019-2021

Durante todo 2021 se observa un incremento de la cantidad de usuarios respecto del año anterior. A su vez, en 2020 se registran incrementos en enero, febrero, agosto, septiembre, octubre y diciembre, en comparación con 2019. Durante el resto del año, se observa la tendencia opuesta.

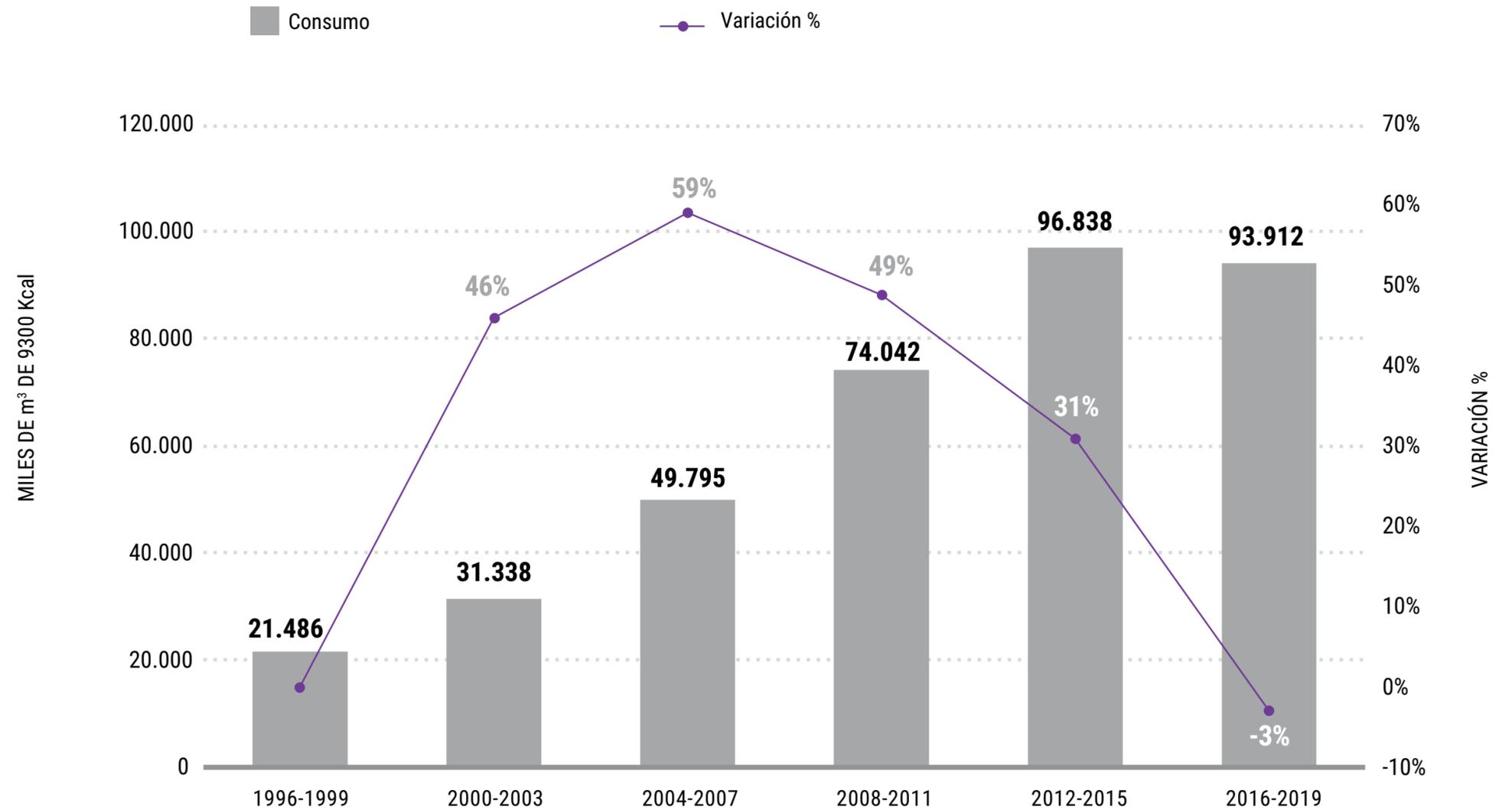
Respecto al "crecimiento vegetativo del número de usuarios", que históricamente es de un 2% a 3%, el mismo se encuentra por debajo de lo esperado durante el período bajo análisis.



CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES 1996-2019

Hasta el período 2012-2015, el consumo promedio de gas de los Usuarios Residenciales registra variaciones positivas en su ritmo de crecimiento, alcanzando la máxima variación porcentual interperíodo en 2004-2007, del 59%.

Luego, en el cuatrienio 2016-2019 la tendencia se revierte y el ritmo de consumo registra una caída del 3%.



CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES 1993-2021

Luego de una primera caída del ritmo de crecimiento en 1994, se observa una tendencia incremental positiva hasta 2005.

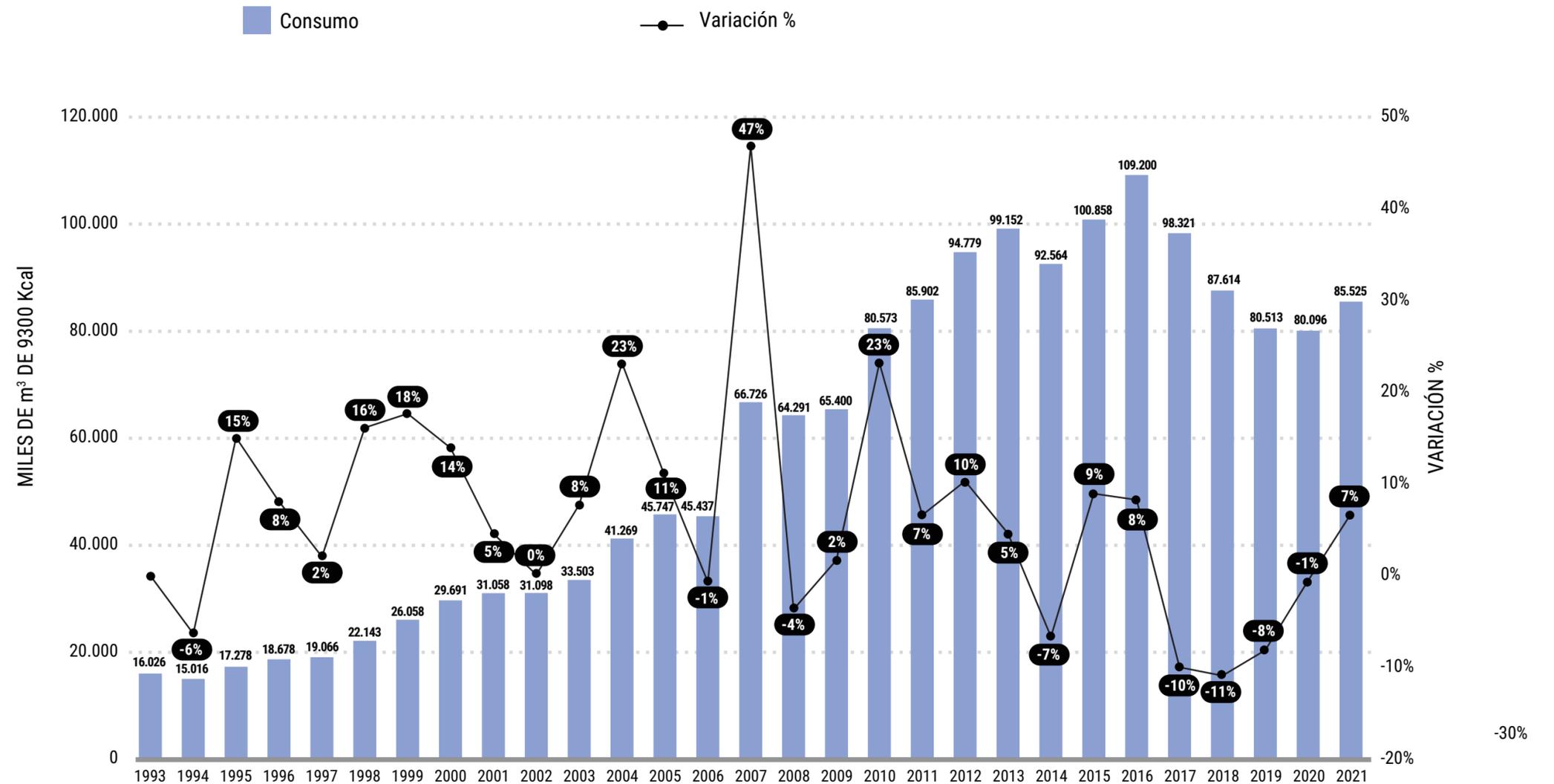
Entre 2006 y 2009 la serie muestra una tendencia irregular de crecimiento, que alterna variaciones negativas y positivas en el consumo anual de este tipo de usuarios. A partir de ahí y hasta 2016, con excepción de 2014, el ritmo vuelve a incrementarse interanualmente.

A partir de 2017 la tendencia se revierte, registrándose caídas anuales en el ritmo de incorporación.

Luego, en 2021 el ritmo de crecimiento del consumo vuelve a incrementarse (7%).

Las mayores variaciones interanuales se registran en 2004, 2007 y 2010, con incrementos en el ritmo de consumo del 23%, 47% y 23%, respectivamente.

Las principales variaciones negativas de la serie acontecen en 2017 y 2018, con caídas interanuales del ritmo del 10% y 11%.

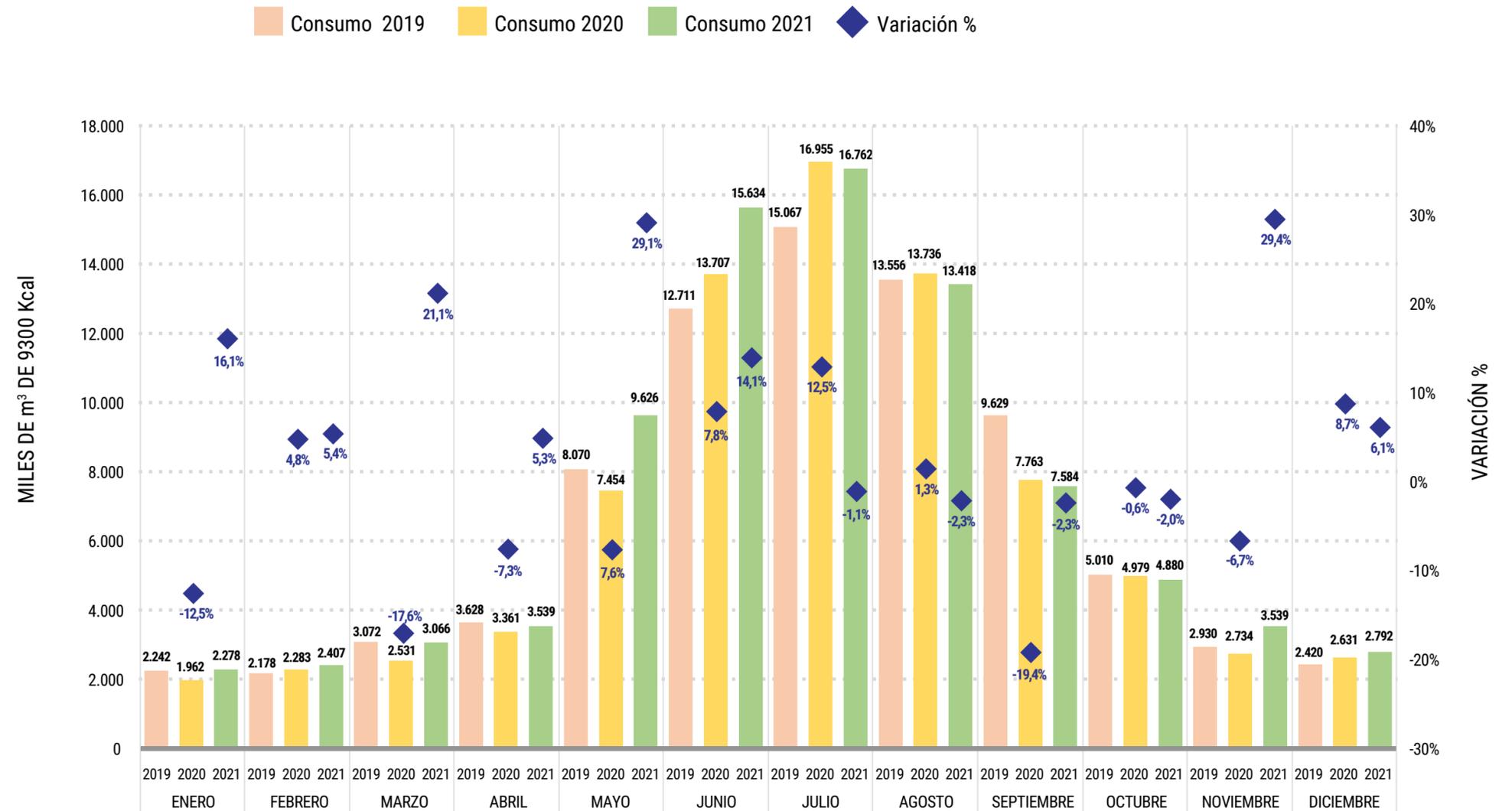


CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES 2019-2021

La curva de consumos se encuentra en sintonía con la evolución normal en función de su estacionalidad anual, asociada a las necesidades de calefacción, que implica aumentos considerables en períodos de menor temperatura y descensos marcados cuando esta aumenta.

Durante los meses de enero, febrero, mayo, junio, noviembre y diciembre, los mayores consumos se observan en 2021.

En marzo, abril, septiembre y octubre, los mayores consumos se concentran en 2019. En los meses restantes, lo hacen en 2020.



PROVINCIA DE SAN LUIS

**CANTIDAD
Y CONSUMO
DE USUARIOS
COMERCIALES
E INDUSTRIALES**

CANTIDAD DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES INCORPORADOS 1996-2019

En el cuatrienio 2000-2003 se registra una caída en el ritmo de incorporación del 21%.

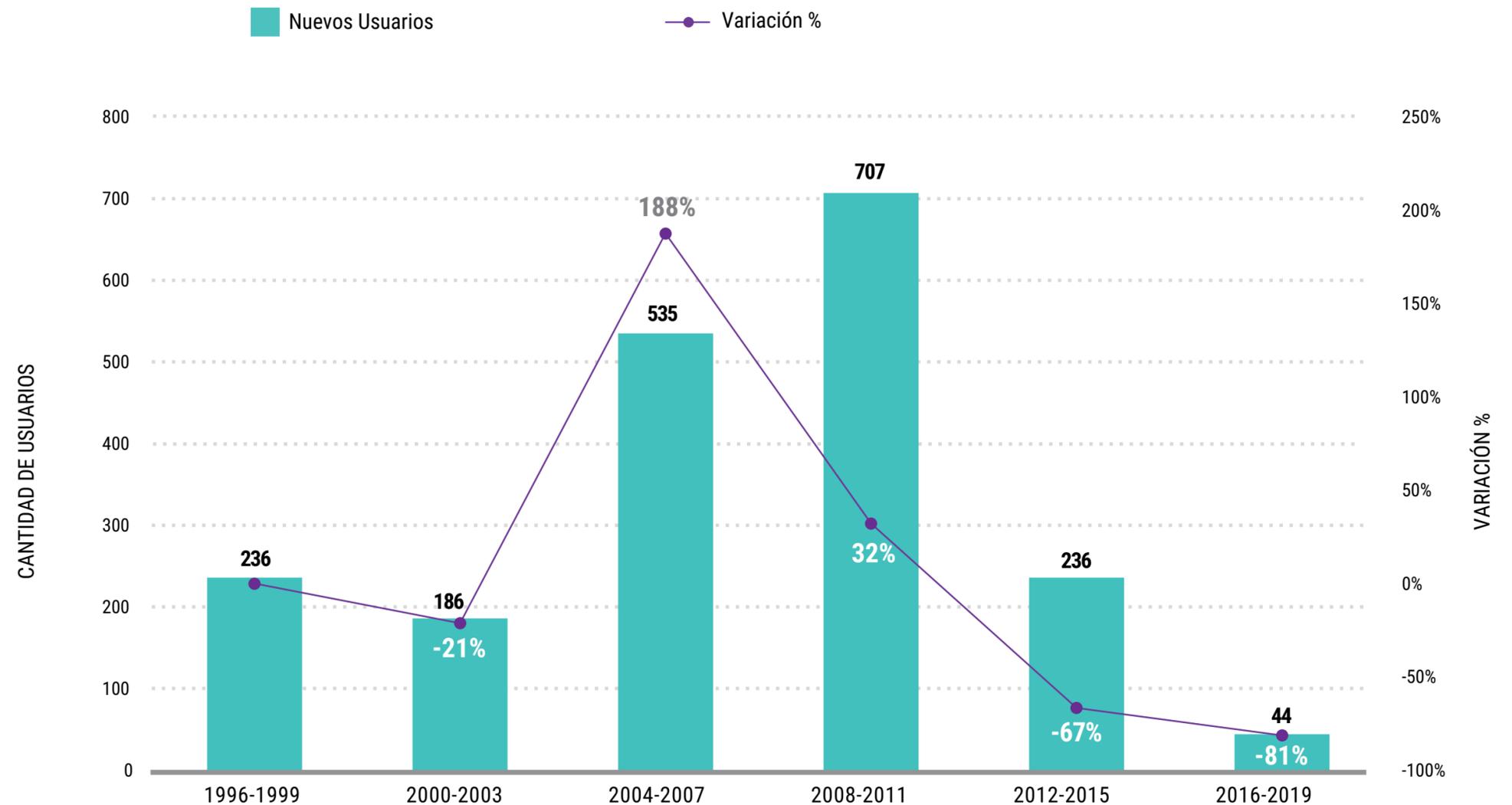
Durante 2004-2007 la tendencia se revierte, observándose una variación del 188%, la mayor de toda la serie.

En 2008-2011 el ritmo de incorporaciones continúa en aumento, evidenciándose un aumento 32%. Sin embargo, la cantidad de usuarios incorporados en este cuatrienio ocupa el primer lugar en términos absolutos, superando a los usuarios incorporados durante el resto de la serie.

En 2012 y 2015 la tendencia se revierte, con una caída del ritmo del 67%

En 2016-2019 el ritmo sigue a la baja, con una variación negativa del 81%, la más intensa de todo el período.

Cabe aclarar que la serie expone usuarios de servicio completo y unbundling, entendiendo a estos últimos como aquellos que compran de manera directa el gas natural a los proveedores (productores y comercializadoras).



CANTIDAD DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2006-2021

La serie se inicia en 2006 debido a que a partir del Decreto N° 181/04 se fijó la implementación de un mecanismo para la adquisición directa de gas natural de los proveedores por parte de consumidores directos (usuarios unbundling). Por esta razón, antes de ese año no es posible discriminar usuarios de servicio completo de consumidores directos, ni pequeños de grandes usuarios.

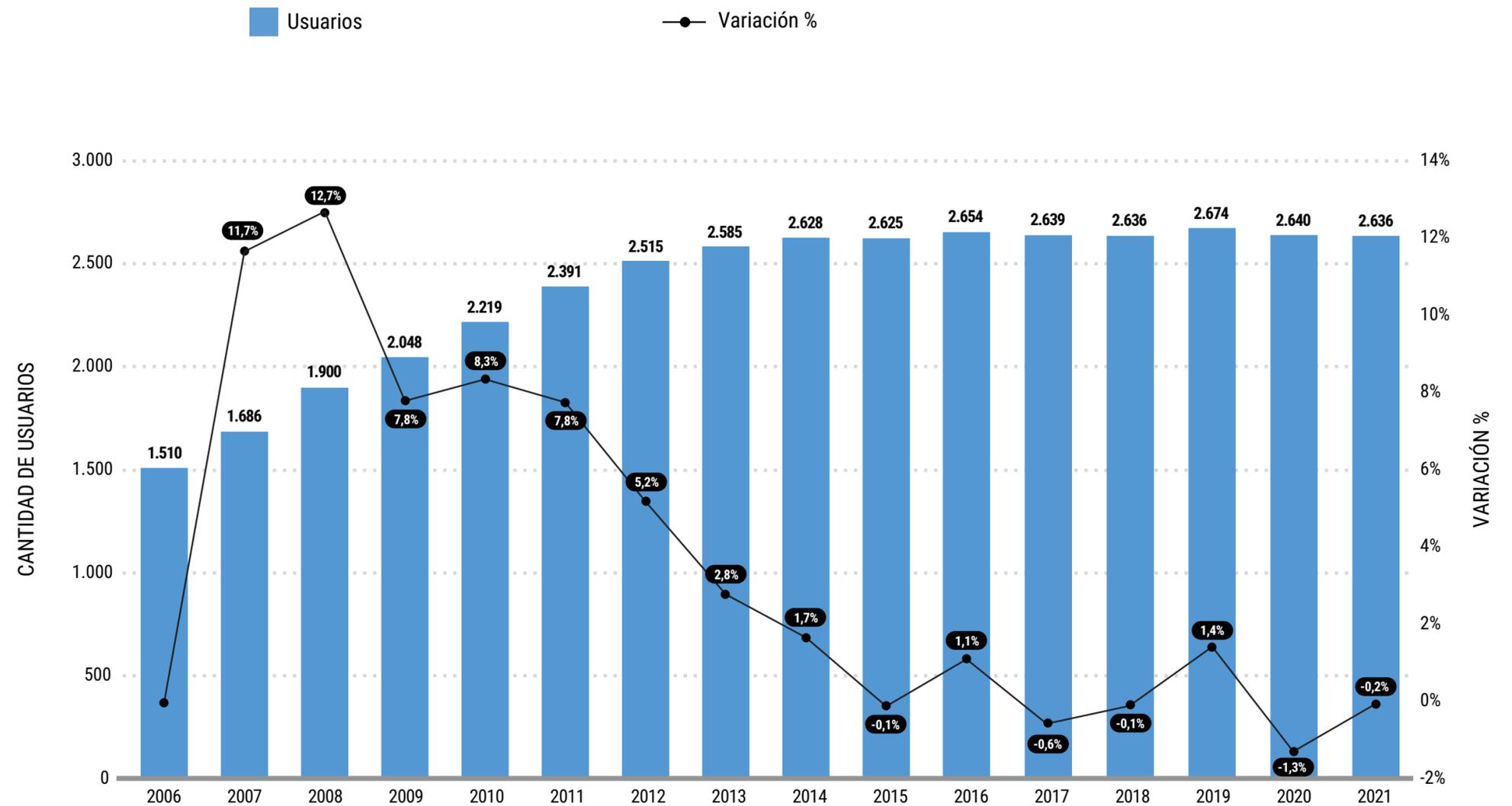
Entre 2006 y 2014 se observan variaciones positivas en la cantidad de usuarios, principalmente desde el inicio hasta 2012. Al respecto, durante este período las variaciones superan el 2%. En 2015 la tendencia se revierte y se observa una caída del 0,1%.

En 2016 vuelve a registrarse un incremento, aunque leve, y en 2017 y 2018 se observan variaciones negativas del 0,6% y 0,1%, respectivamente. En 2019 la cantidad se incrementa.

En 2020, año condicionado por la pandemia (COVID-19), se registra una caída en el ritmo del 1,3%. En 2021 vuelve a caer en un 0,2%.

La evolución de la incorporación de este tipo de usuarios tuvo un comportamiento relativamente en sintonía con la evolución de las variables macroeconómicas del período, en tanto el Producto Bruto Interno (PBI) entre 2006 y 2015 aumentó un 3,3% promedio anual y entre el 2016 al 2019 tuvo un descenso de -1%.

La cantidad de usuarios a partir de 2019 pudo haber estado afectada por la implementación en dicho año de la opción de compra directa del gas por parte de los usuarios SGP del grupo III a productores o comercializadores mediante la Resolución ENARGAS 750/19 y en concordancia con la Resolución 175/19 de la Secretaría de Energía. Posteriormente, y mediante el Decreto 892/20, todos los usuarios SGP del grupo III debieron adquirir el gas en boca de pozo de forma directa por lo que dejaron de pertenecer al grupo de los Usuarios con Servicio Completo.



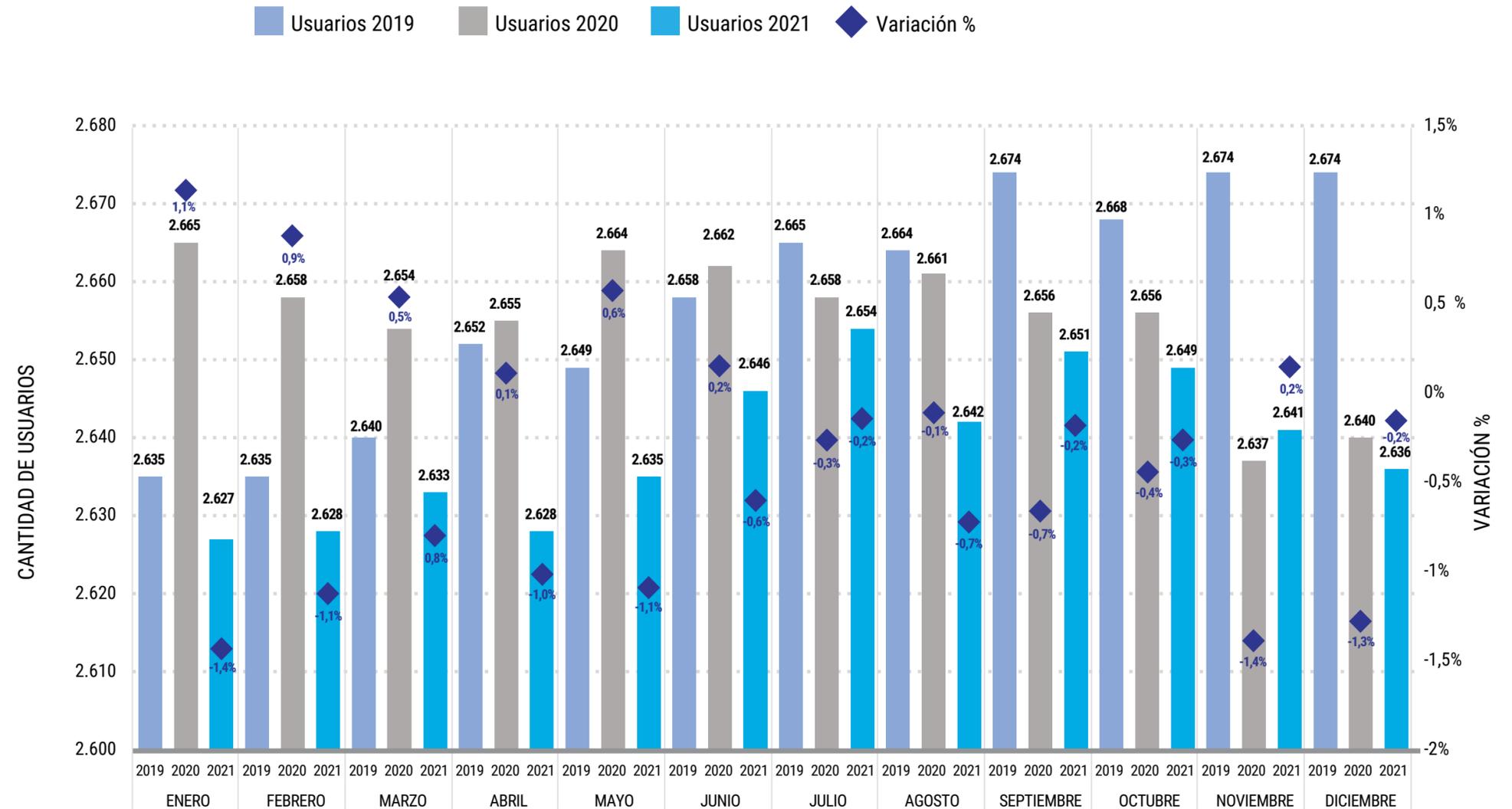
CANTIDAD DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2019-2021

Durante el primer semestre 2020 se registra un incremento en la cantidad de usuarios incorporados respecto de 2019. En la segunda mitad del año esta tendencia se revierte.

Con excepción de noviembre, durante todo 2021 los usuarios disminuyen en comparación al año anterior.

La evolución en la cantidad de usuarios pudo haber estado afectada por la implementación en 2019 de la opción de compra directa del gas por parte de los usuarios SGP del grupo III a productores o comercializadores mediante la Resolución ENARGAS 750/19 y en concordancia con la Resolución 175/19 de la Secretaría de Energía. Posteriormente, y mediante el Decreto 892/20, todos los usuarios SGP del grupo III debieron adquirir el gas en boca de pozo de forma directa por lo que dejaron de pertenecer al grupo de los Usuarios con Servicio Completo.



CONSUMO DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES 1996-2019

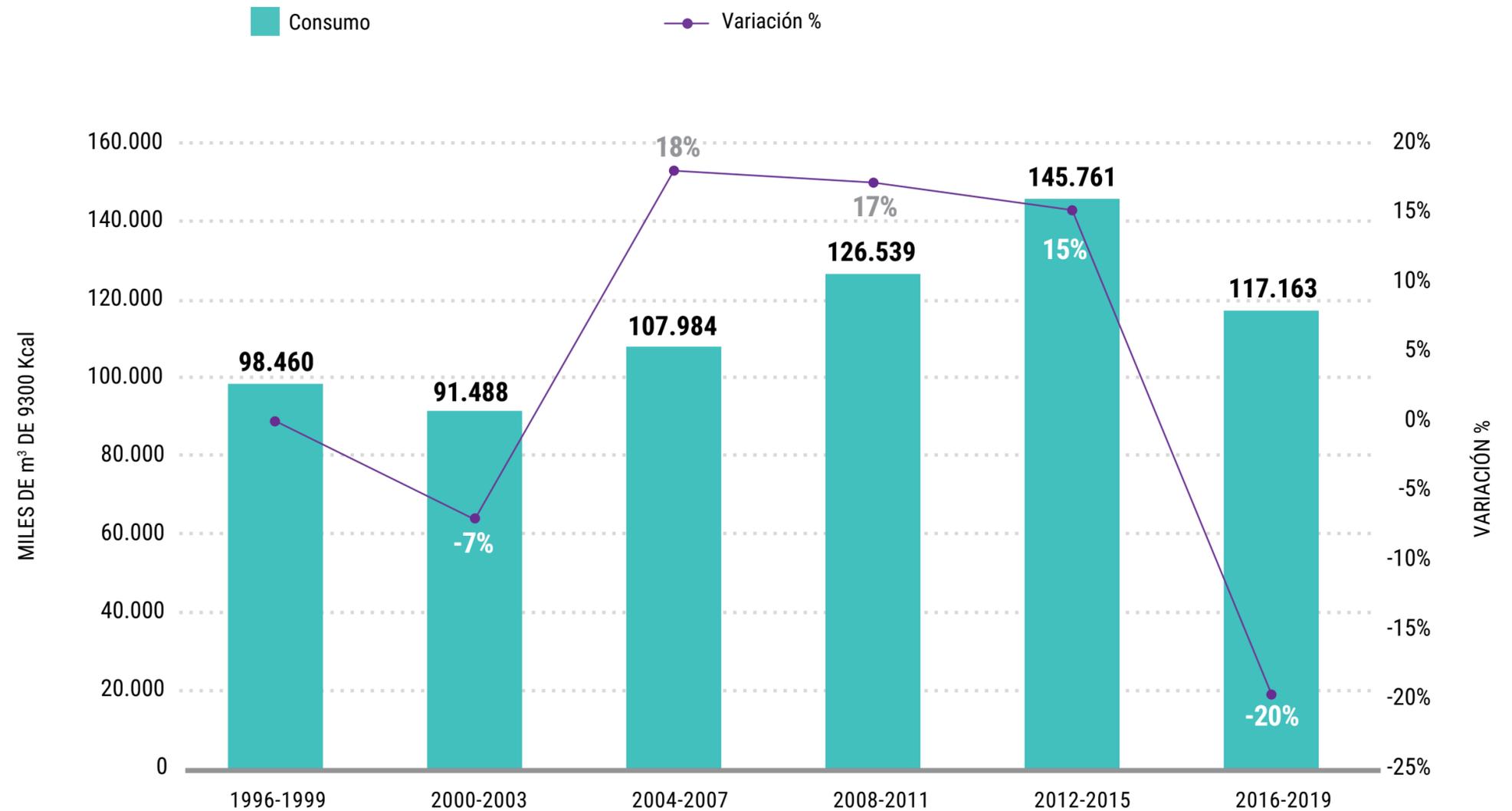
En el cuatrienio 2000-2003 se registra una caída del 7% en el ritmo de consumo de los Usuarios Comerciales e Industriales respecto a lo registrado el período anterior.

En 2004-2007 la tendencia se revierte evidenciándose un incremento en el ritmo de crecimiento del consumo del 18% para este tipo de usuarios.

En 2008-2011 y 2012-2015 el ritmo de consumo continúa en ascenso, registrándose variaciones del 17% y 15%, respectivamente.

En 2016-2019 la evolución se convierte en negativa, interrumpiéndose el incremento de los volúmenes consumidos y alcanzando una caída del ritmo del 20%.

La serie expone tanto consumo de usuarios de servicio completo como de usuarios unbundling, entendiendo a estos últimos como aquellos que compran de manera directa el gas natural a los proveedores (productores y comercializadoras).



CONSUMO DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2006-2021

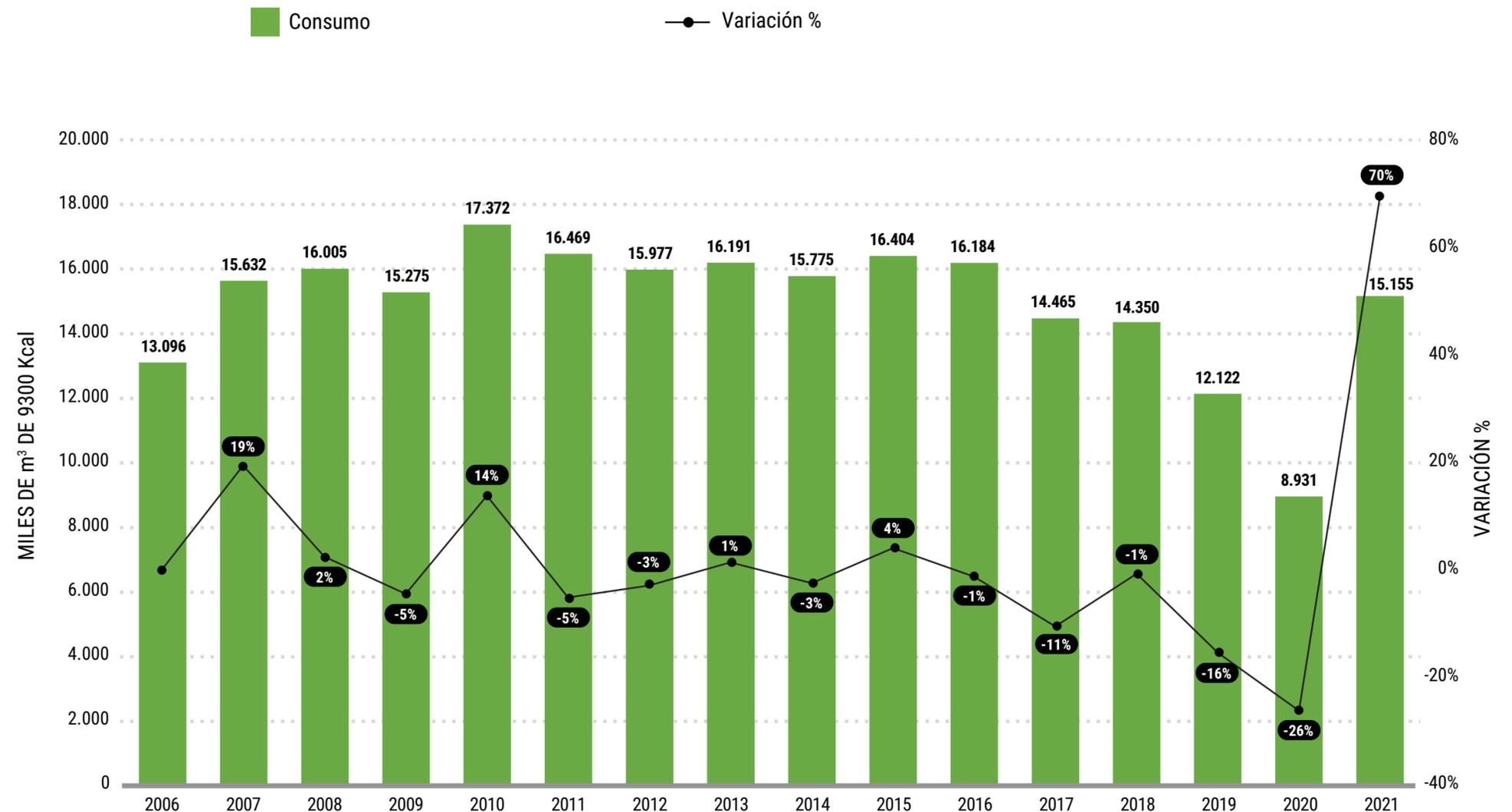
La serie se inicia en 2006 debido a que a partir del Decreto N° 181/04 se fijó la implementación de un mecanismo para la adquisición directa de gas natural de los productores por parte de consumidores directos. Por esta razón, antes de ese año no es posible discriminar usuarios de servicio completo de consumidores directos, ni pequeños de grandes usuarios.

Entre 2006 y 2015 se alternan altas y bajas en el ritmo de crecimiento de los volúmenes consumidos, destacándose la variación del 19% en 2006.

Entre 2016 y 2019 se registran caídas interanuales en el ritmo de consumo, principalmente en 2019 (-19%).

En 2020, año condicionado por la pandemia (COVID-19) y la medida preventiva de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) implementada para restringir la movilidad con fines sanitarios, este tipo de usuarios vio nuevamente afectado su consumo, con una disminución en el ritmo del 26%, la más intensa de toda la serie.

En 2021 se observa una fuerte recuperación del ritmo de consumo, alcanzando una variación del 70%, la más pronunciada de la serie.



CONSUMO DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2019-2021

Con excepción de enero y febrero, durante 2020 se registra un descenso de los volúmenes consumidos por este tipo de usuarios en la provincia.

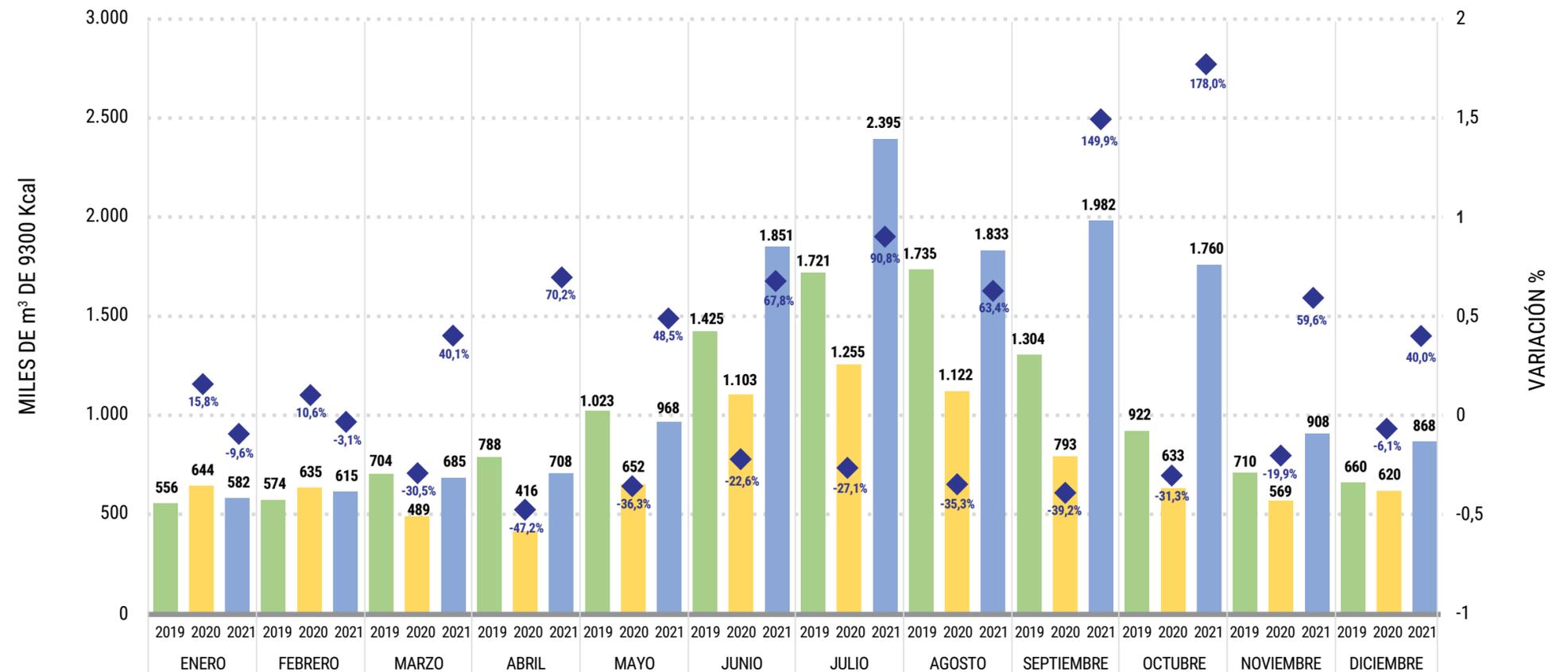
La tendencia expuesta en la serie probablemente puede explicarse por el impacto de la pandemia (COVID-19), así como por la caída de la actividad económica y del consumo de los hoteles y otras actividades relacionadas con el turismo, que también integran esta categoría de usuarios.

Durante el primer bimestre del 2021 se evidencia una caída de los consumos respecto del año anterior. Desde marzo y hasta fin de año la tendencia se revierte y los consumos superan a los del 2020.

Adicionalmente, la evolución en el consumo de usuarios Comerciales e Industriales Pequeños de la provincia tuvo lugar en el marco de un descenso de la actividad económica, del 10% acumulado anual para 2020, de acuerdo al Estimador Mensual de la Actividad Económica (EMAE), calculado por el INDEC. En 2019, esta caída acumulada anual había sido del 2,1%. En cuanto al 2021, este indicador acumula un incremento anual del 10,3%.

Por último, el consumo también pudo haber estado afectado en alguna medida por la implementación de la opción de compra directa del gas por parte de los usuarios SGP del grupo III a productores o comercializadores mediante la Resolución ENARGAS 750/19 y en concordancia con la Resolución 175/19 de la Secretaría de Energía, y por la actualización posterior a través del Decreto 892/20. Allí se estableció que todos los usuarios SGP del grupo III debieron adquirir el gas en boca de pozo de forma directa por lo que dejaron de parte.

Consumo 2019 Consumo 2020 Consumo 2021 Variación %



PROVINCIA DE SAN LUIS

**INDICADORES
PROVINCIALES
DEL MERCADO
DE GNC**

GNC

RELACIÓN GAS ENTREGADO Y ESTACIONES DE CARGA 1993-2020

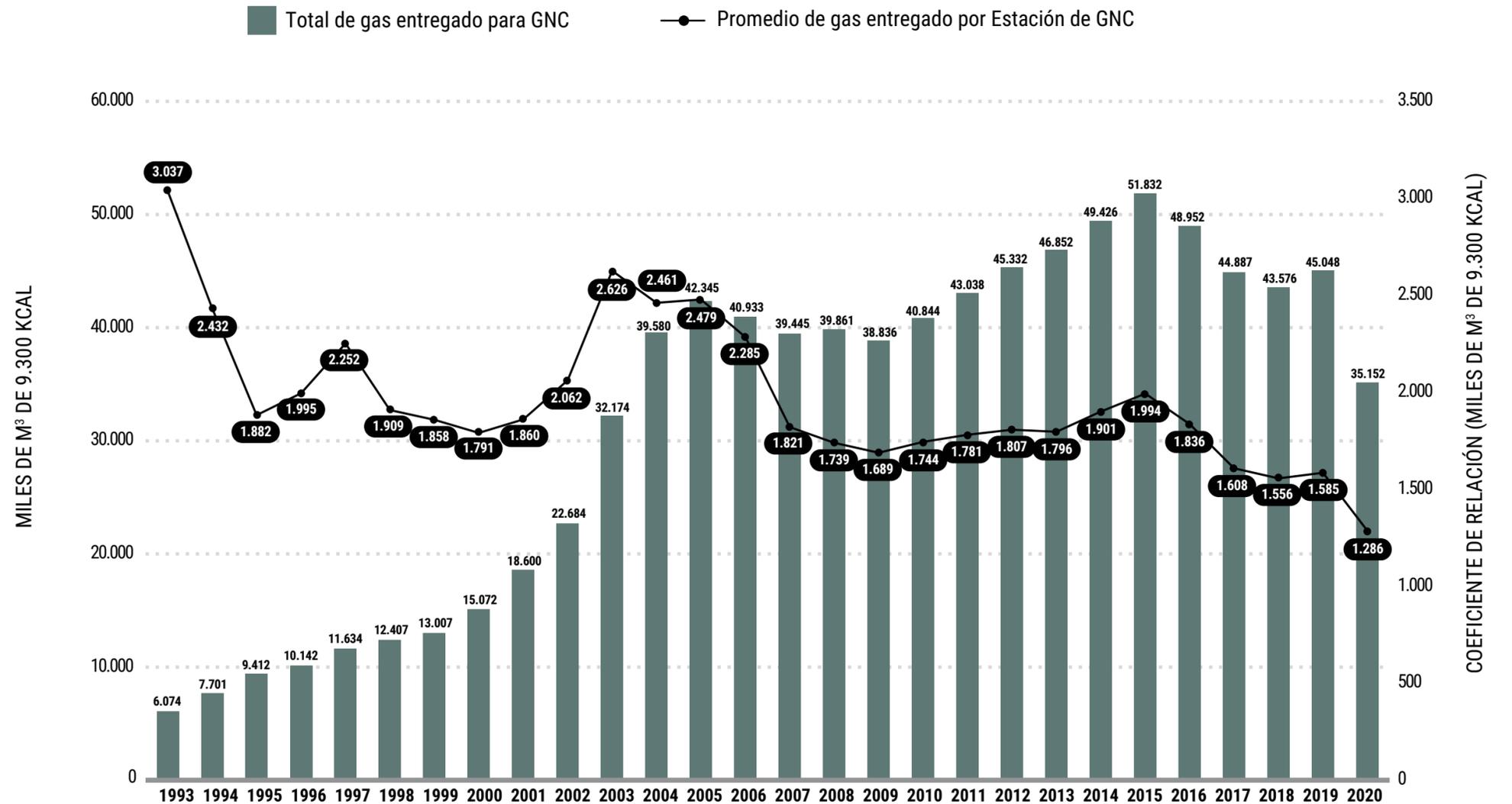
Entre 1993 y 2000, el promedio de gas entregado por Estación de GNC registra una tendencia hacia la baja, a raíz del mayor incremento del número de las estaciones de carga en relación con el gas entregado (promedio anual del 34% vs. 15%), que es interrumpida momentáneamente en 1996 y 1997, cuando el gas entregado crece más que las estaciones de carga (promedio anual del 11% vs. 2%).

Desde 2001 hasta 2003, el indicador registra un movimiento ascendente, impulsado por el crecimiento más pronunciado del gas entregado para GNC por sobre los puntos de carga (promedio anual de 74% vs. 55%).

Entre 2004 y 2009 se observa un movimiento descendente del indicador, con excepción de 2005, cuando el gas entregado aumenta menos que el incremento en el número de las estaciones, en una época en que se registró un crecimiento muy significativo del número de las estaciones de carga, con un promedio anual del 13%, mientras que el gas entregado para GNC creció a un ritmo del 3% anual.

En 2010-2015 se registra una tendencia a la suba del indicador, a raíz del freno registrado en la habilitación de estaciones de carga (2% de incremento anual), en un contexto en el que el gas entregado creció a un ritmo del 5% promedio anual.

Desde 2016 hasta el final de la serie en 2020, el indicador desciende hasta alcanzar el mínimo, como producto del estancamiento del crecimiento de los puntos de carga (a un promedio del 1% anual) en relación al gas entregado para GNC, que cae a un ritmo del 7% anual, con la excepción del 2019, cuando el indicador repunta por una leve suba del gas entregado (3%).



GNC

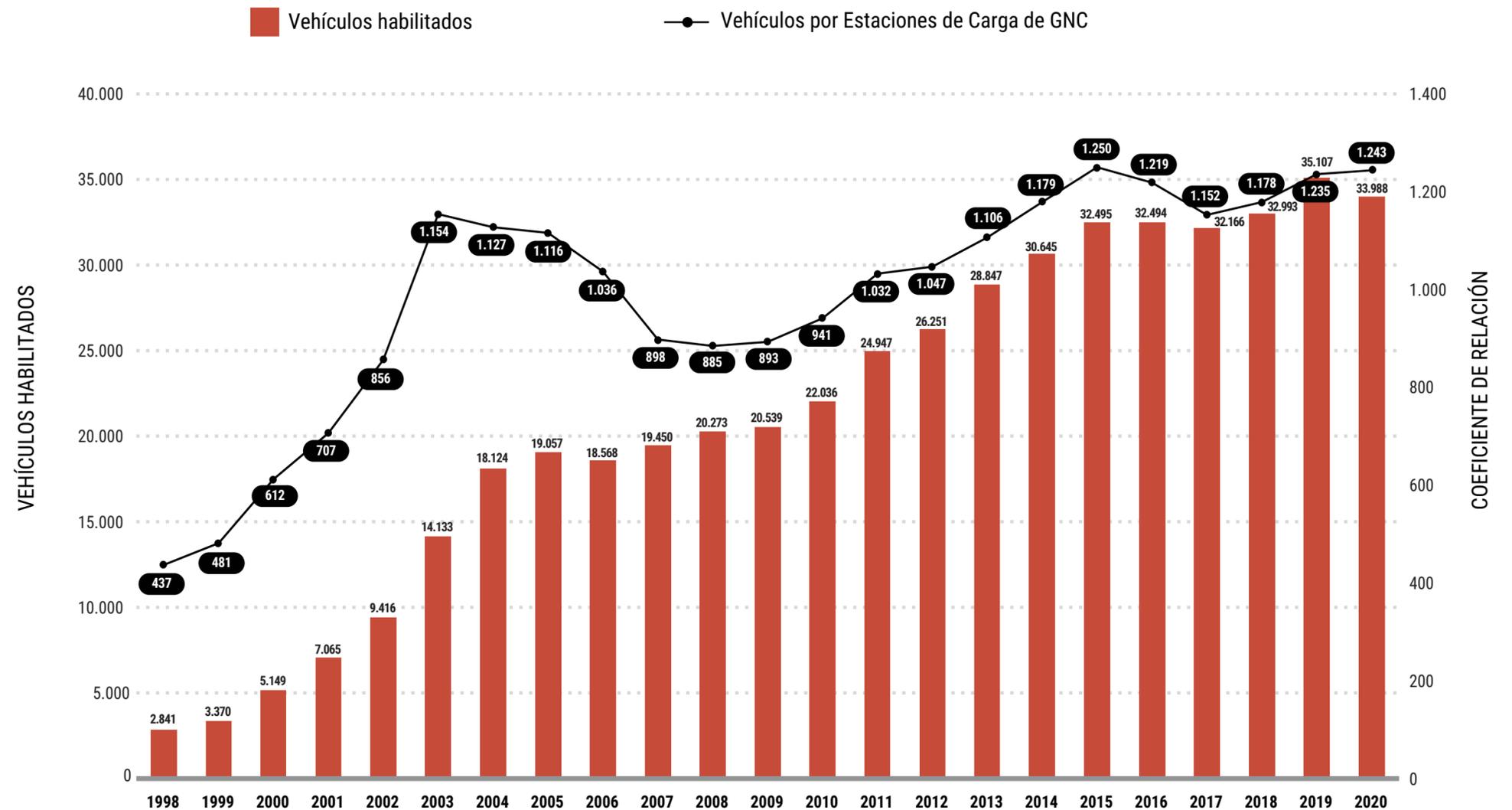
RELACIÓN ENTRE VEHÍCULOS HABILITADOS Y ESTACIONES DE CARGA 1998-2020

Entre 1998 y 2003 se registra una continua suba de la cantidad de vehículos por estación de carga como producto del incremento mayor en el número de los vehículos habilitados en relación al crecimiento de la cantidad de los puntos de carga (promedio anual del 38% vs. 14%).

Desde 2004 hasta 2008 se observa un descenso del indicador, que lo lleva en el final de este período a valores similares a los del 2002 (885 vehículos por estación de carga en 2008 vs 856 en 2002), como producto del auge que en esa época presentaba el mercado del GNC que registraba un crecimiento en el número de los puntos de carga del 14% promedio anual, respecto de la evolución de la cantidad de vehículos habilitados (8% promedio anual).

Entre 2009 y 2015 vuelve a registrarse una tendencia ascendente impulsada por el incremento más pronunciado de la habilitación de vehículos respecto a la incorporación de estaciones de carga (promedio anual del 7% vs. 2%), que lleva al indicador a los niveles máximos de la serie (1.250 en 2015).

Desde 2016 en adelante el indicador experimenta dos momentos: un primer descenso hasta 2017 y luego un ascenso hasta 2020. En el primer momento, las caídas fueron impulsadas por las bajas de los vehículos habilitados (promedio anual del 1%) respecto de las estaciones de carga, que aumentaron en un promedio anual de 4%. Luego, desde 2018 y hasta 2020 el indicador aumenta hasta alcanzar valores levemente inferiores a los registrados en 2015 (1.243 vehículos por estaciones de carga de GNC), a raíz de haberse producido, durante ese período, la baja de una estación de carga, mientras que parque automotor evolucionó con un crecimiento promedio anual del 2%.



PROVINCIA DE SAN LUIS

BENEFICIARIOS DE TARIFA SOCIAL Y ENTIDADES DE BIEN PÚBLICO

BENEFICIARIOS

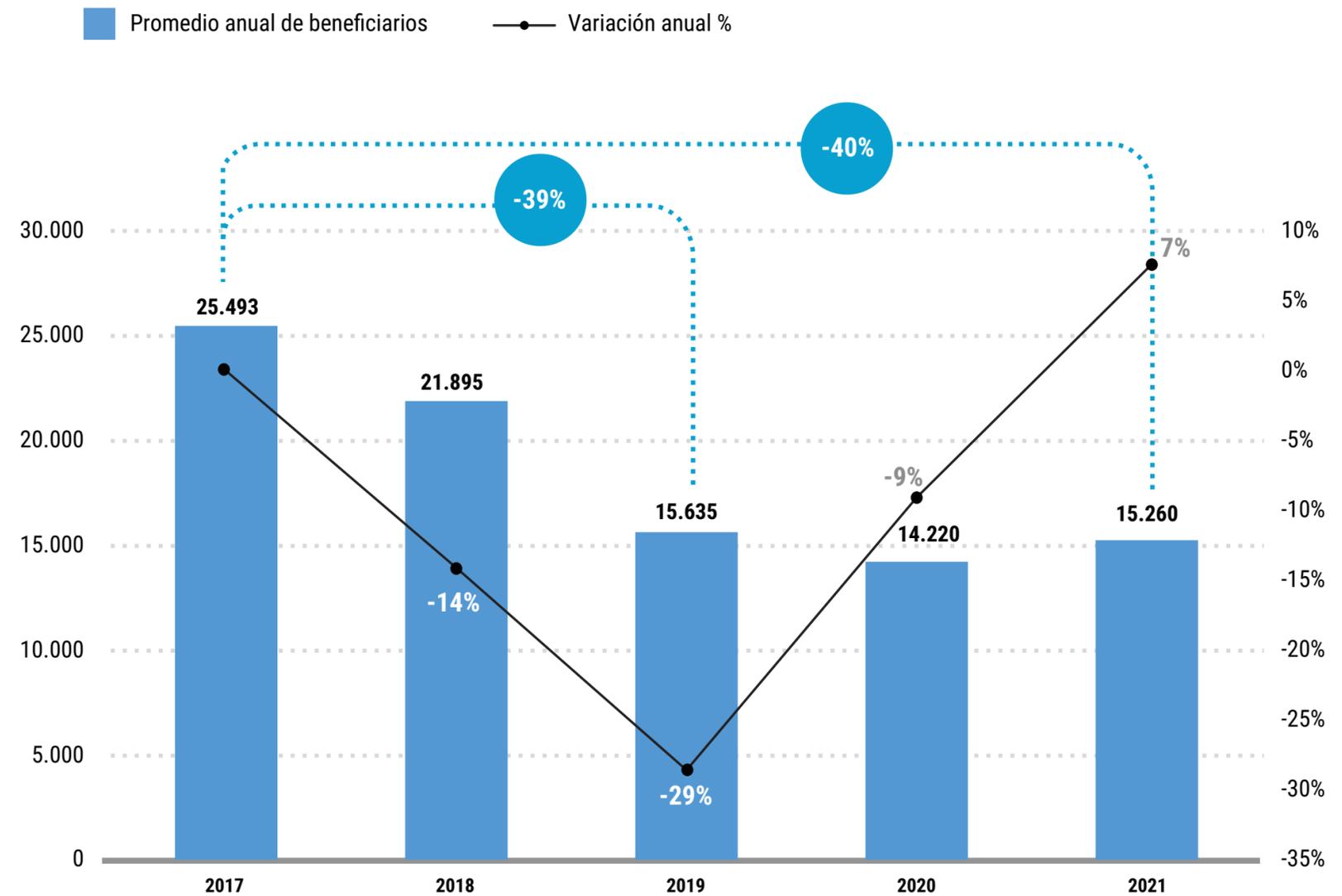
TARIFA SOCIAL 2017-2021

Entre 2017 y 2021 los usuarios beneficiarios sanluiseños de la Tarifa Social disminuyeron en un 40%.

La mayor caída ocurrió entre 2018 y 2019, con una pérdida de más de 6.200 usuarias y usuarios de la provincia como consecuencia de las medidas dispuestas por la ex Secretaria de Gobierno de Energía.

En 2020, y con el escenario económico condicionado por la pandemia (COVID-19), la caída de los beneficiarios incorporados pierde intensidad y alcanza el 9%.

En 2021 la tendencia se revierte, incrementándose el registro un 7%.



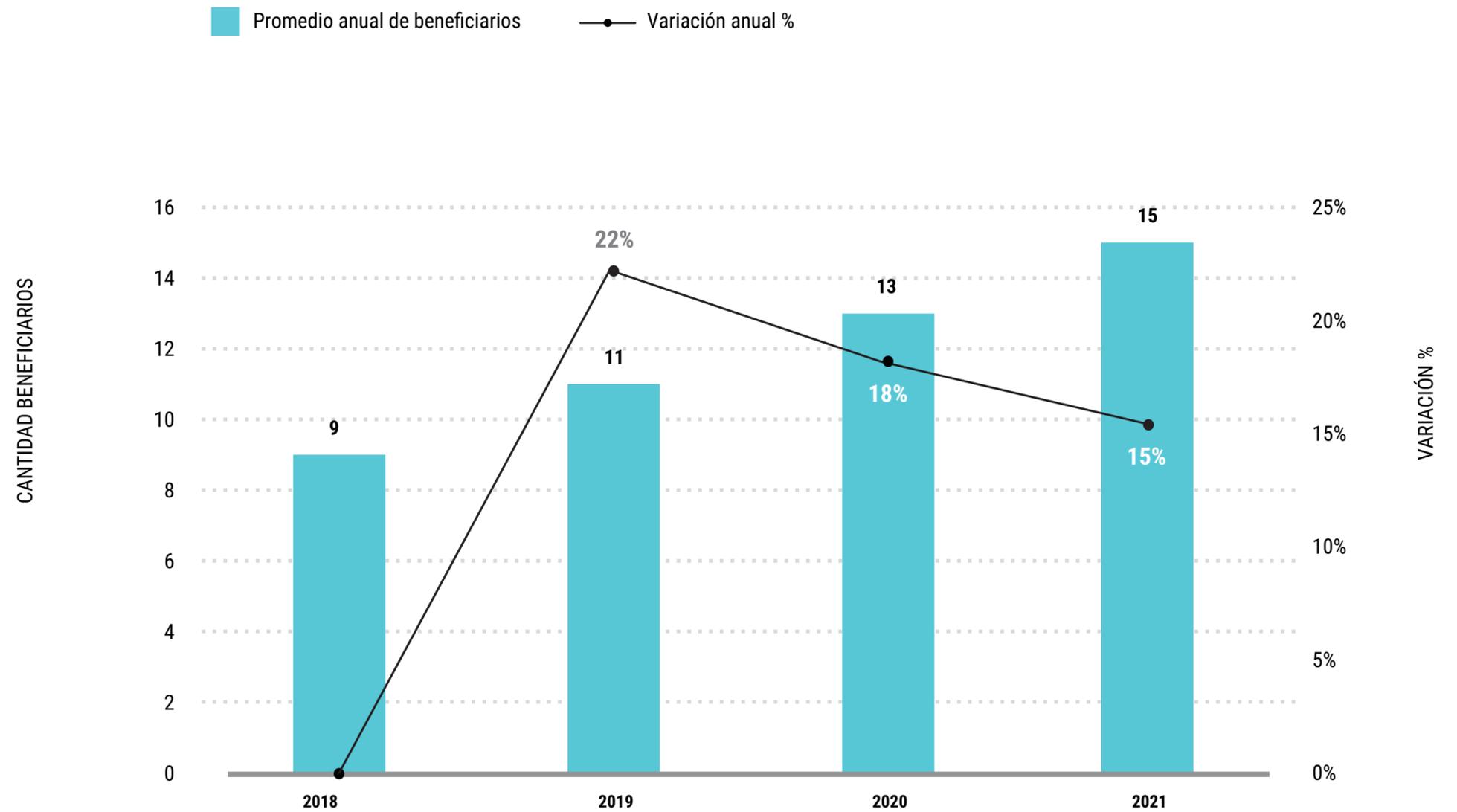
BENEFICIARIOS

ENTIDADES DE BIEN PÚBLICO 2018-2021

Entre 2017 y 2021 las Entidades de Bien Público con acceso al Régimen tarifario específico se incrementaron en un 67%.

En 2019, 2020 y 2021 se incorporaron 2 EBP por año.

Las incorporaciones en 2020 y 2021 están ligadas, entre otros factores, al trabajo de las Comisiones de Usuarios y Usuarías creadas en el ámbito del ENARGAS.



PROVINCIA DE SAN LUIS

FACTURA PROMEDIO USUARIOS RESIDENCIALES

USUARIOS RESIDENCIALES

FACTURA PROMEDIO MENSUAL 2016-2021 (ESTIMADO)

Entre enero 2016 y abril 2019 se registró un incremento superior a la inflación acumulada en cada período.

En 2017 la inflación acumulada, de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor (IPC) del INDEC, Región Cuyo, fue de 26% en comparación al 74% de incremento interanual en la factura promedio residencial 2017-16.

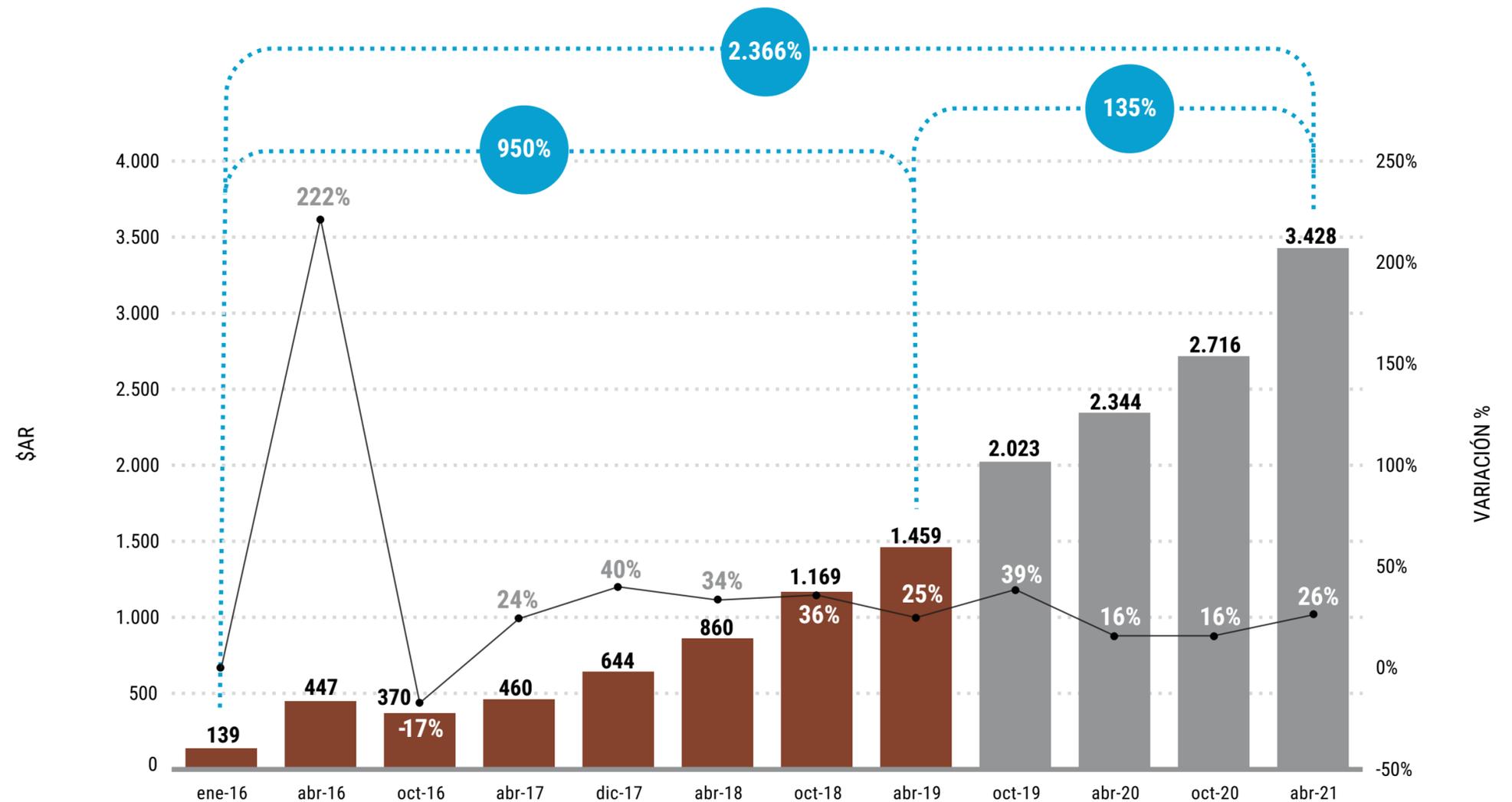
En 2018 la inflación acumulada fue del 50% en comparación al 82% de incremento en factura promedio 2018-17.

Entre enero 2016 y abril 2019 la factura promedio residencial aumentó 950%, equivalente a \$1.320 adicionales sobre la factura a comienzos de 2016.

La Resolución 521/19 de la ex Secretaría de Gobierno de Energía (SGE) congeló las tarifas a partir de octubre 2019 hasta el 1° de enero 2020, extendiéndose hasta el 1° de febrero 2020.

A comienzos de 2020, producto de la Emergencia Tarifaria establecida por la Ley N° 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva, el congelamiento se extendió hasta el mes de diciembre de este año. A su vez, mediante el Decreto N° 1020/20, el Poder Ejecutivo Nacional determinó el inicio de la Renegociación de la Revisión Tarifaria Integral vigente y prorrogó el mantenimiento tarifario por un plazo adicional de 90 días corridos, o hasta tanto entren en vigencia los nuevos cuadros tarifarios transitorios resultantes del "Régimen Tarifario de Transición".

De no haberse aplicado dicha Emergencia, y de continuar con el mecanismo de ajuste de tarifas previo a la misma, en abril 2021 las facturas promedio habrían alcanzado un 135% de aumento con respecto a las que surgen a partir de los cuadros tarifarios aprobados en abril 2019. Esto determina que la factura promedio residencial de San Luis podría haberse incrementado en un 2.366% entre enero 2016 y abril 2021.



PROVINCIA DE SAN LUIS

**FACTURA PROMEDIO
USUARIOS
RESIDENCIALES
DE DISTRIBUIDORA
DE GAS CUYANA S.A.**

FACTURA DE GAS NATURAL - DISTRIBUIDORA DE GAS CUYANA S.A.

RESIDENCIALES - FACTURA PROMEDIO MENSUAL 2016-2021 (ESTIMADO)

Entre enero 2016 y abril 2019 se registró un incremento superior a la inflación acumulada en cada período.

En 2017 la inflación acumulada, de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor (IPC) del INDEC, Región Cuyo, fue de 26% en comparación al 79% de incremento interanual en la factura promedio residencial 2017-16.

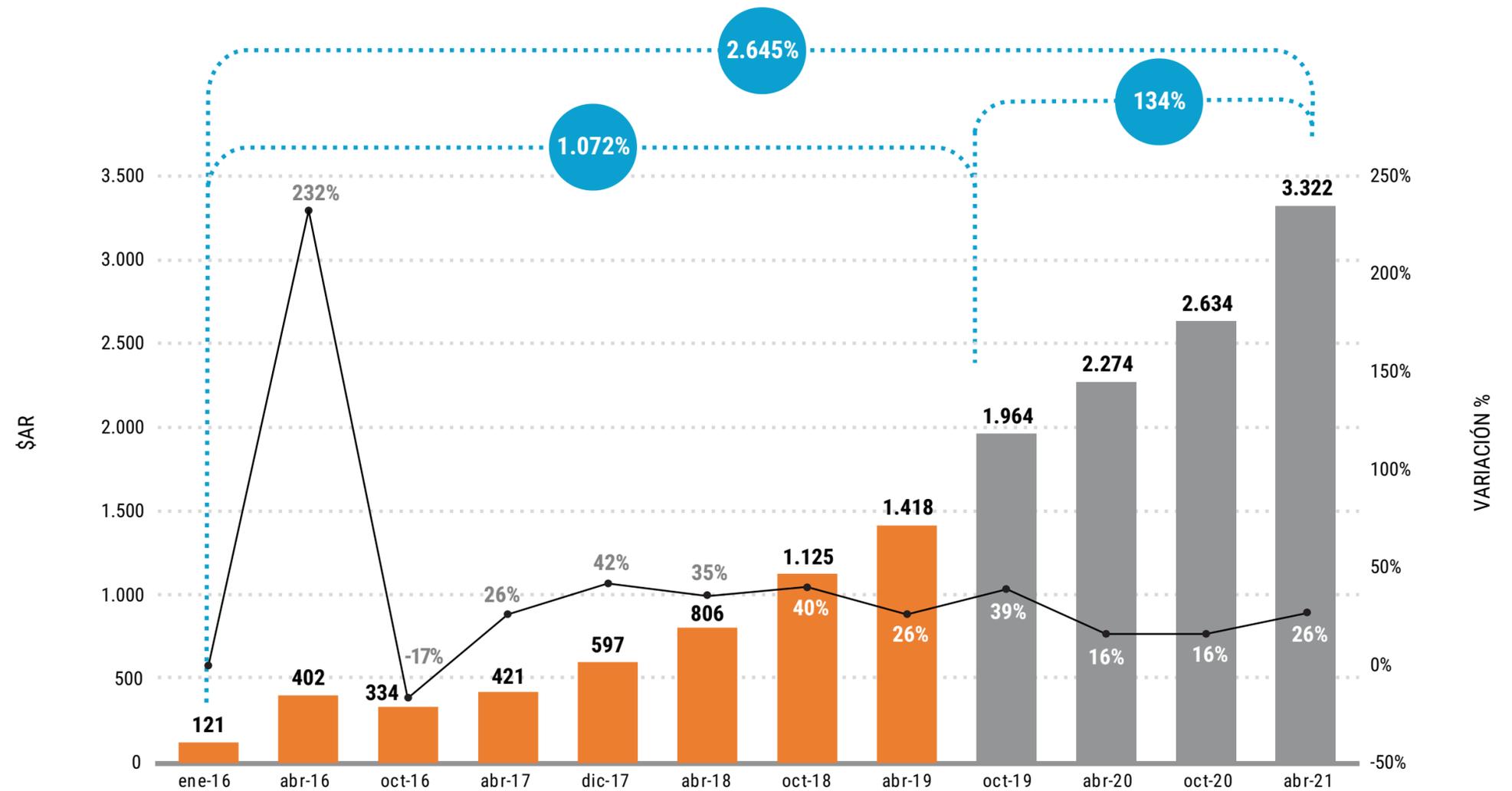
En 2018 la inflación acumulada fue del 50% en comparación al 88% de incremento en factura promedio 2018-17.

Entre enero 2016 y abril 2019 la factura promedio residencial aumentó 1.072%, equivalente a \$1.297 adicionales sobre la factura a comienzos de 2016.

La Resolución 521/19 de la ex Secretaría de Gobierno de Energía (SGE) congeló las tarifas a partir de octubre 2019 hasta el 1° de enero 2020, extendiéndose hasta el 1° de febrero 2020.

A comienzos de 2020, producto de la Emergencia Tarifaria establecida por la ley N° 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva, el congelamiento se extendió hasta el mes de diciembre de este año. A su vez, mediante el Decreto N° 1020/20, el Poder Ejecutivo Nacional determinó el inicio de la Renegociación de la Revisión Tarifaria Integral vigente y prorrogó el mantenimiento tarifario por un plazo adicional de 90 días corridos, o hasta tanto entren en vigencia los nuevos cuadros tarifarios transitorios resultantes del "Régimen Tarifario de Transición".

De no haberse aplicado dicha Emergencia, y de continuar con el mecanismo de ajuste de tarifas previo a la misma, en abril 2021 las facturas promedio habrían alcanzado un 134% de aumento con respecto a las que surgen a partir de los cuadros tarifarios aprobados en abril 2019. Esto determina que la factura promedio residencial de los usuarios de Distribuidora de Gas Cuyana S.A. podría haberse incrementado en un 2.645% entre enero 2016 y abril 2021.



PROVINCIA DE SAN LUIS

RECLAMOS

RECLAMOS

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020

Durante el año 2020, ingresaron a la provincia un total de 2.525 reclamos, que representan el 1% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyeron un 41% respecto al año anterior.

En 2019 el principal motivo de reclamos está vinculado con Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), alcanzando el 52%. En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), con el 44%. Por último, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 4%. En 2020 la mayor parte de las quejas fueron por motivos de ISG, alcanzando una participación del 79%. En segundo lugar, se sitúan los reclamos por FyGD (19%). En cuanto a los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), tuvieron una participación del 2%.

En 2019 el 58% de los reclamos ingresados en la Provincia de San Luis resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 42% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Con relación al 2020, el 59% resultaron improcedentes y el 41% de los reclamos fueron resueltos como procedentes.

En el mes de enero 2020 se verifica un incremento interanual en los reclamos ingresados en relación al 2019, del 8%. Desde febrero hasta abril, siguen registrándose subas interanuales, aunque de mayor magnitud, con valores porcentuales que oscilan entre 14% y 38%. A partir de mayo comienza a observarse un decrecimiento en la cantidad de reclamos, del 26% interanual, que es interrumpido por una leve suba en junio (9%), pero que en julio retoma valores negativos (7%). A partir de agosto la tendencia descendente con relación a 2019 iniciada en mayo se afianza hasta fin de año, registrándose variaciones negativas durante todos los meses hasta diciembre, que oscilaron entre 23% (septiembre) y 32% (octubre).

