LICDIA
Laboratorio de Investigación en Ciencia de Datos & Inteligencia Artificial

Línea de I+D - Gobernanza y transformación digital

JORNADAS 2026 DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y EXTENSIÓN
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS

Impacto de los sistemas automáticos para la toma de reclamos en las distribuidoras eléctricas

Mario Perello[1] - Juan Manuel Fernández[1]

[1] LICDIA, Departamento de Ciencias Básicas, Universidad Nacional de Luján

mperello@unlu.edu.ar - jmfernandez@unlu.edu.ar

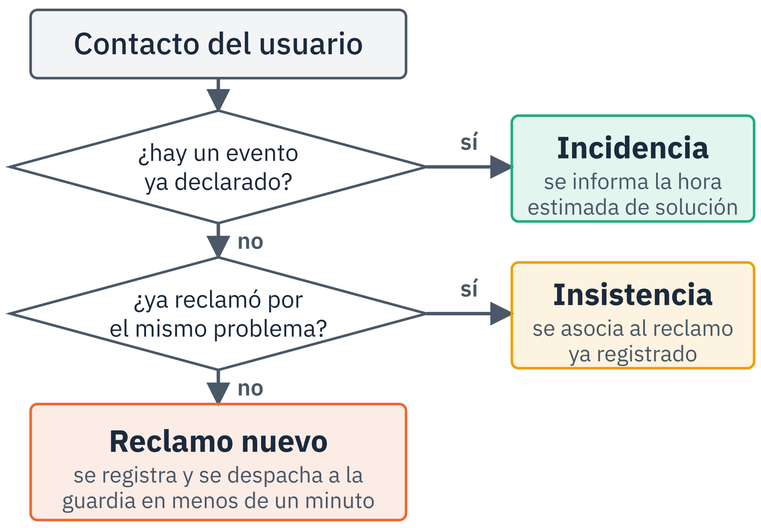
La tormenta del 4/4/2012, con central telefónica, dejó registro de 109 contactos. La del 17/12/2023, ya con toma automática, de 12.071: el 99,4 % sin intervención de un operador.

1 El problema

La provincia de Buenos Aires obliga a las distribuidoras a registrar todos los reclamos y a garantizar su trazabilidad. Pero cuando una tormenta satura el teléfono, el reclamo que no entra tampoco queda registrado.

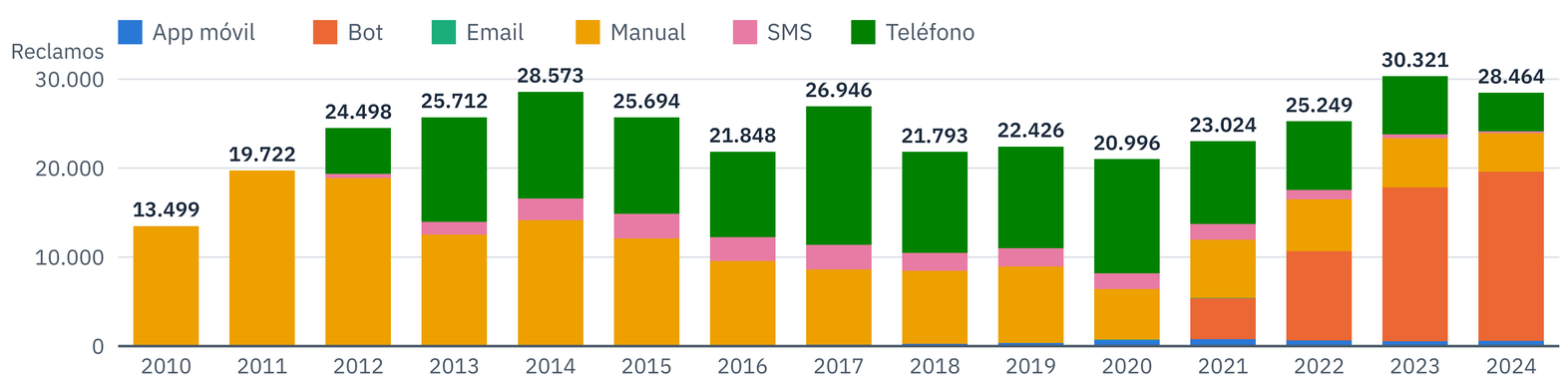
2 Datos y método

Estudio censal del caso de la Cooperativa Eléctrica de Luján (CESPLL), que puso en marcha el sistema GIC en agosto de 2012: más de 350.000 registros de 2010 a 2024. Cada contacto se clasifica antes de registrarlo:



El 17/12/2023 el **46 %** de los contactos se cerró como incidencia: el usuario fue informado sin generar un reclamo nuevo.

3 Por dónde entra el reclamo



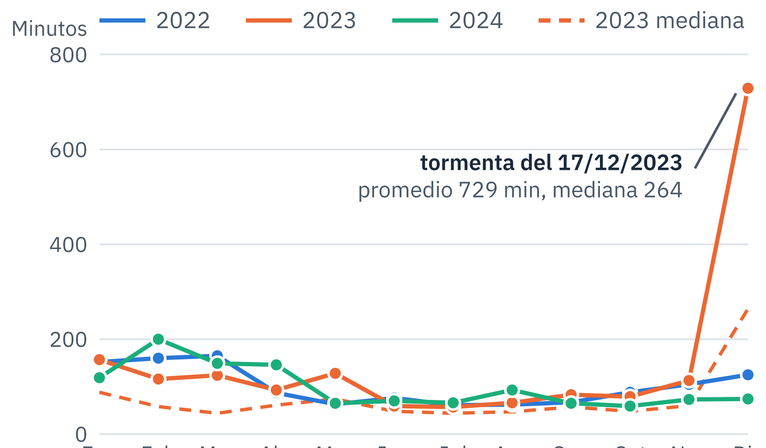
Reclamos por año y canal: 358.765 entre 2010 y 2024. El bot, abierto en 2021, concentró el 67 % de los reclamos de 2024.

4 La tormenta del 17/12/2023



En 24 horas atendió 12.071 contactos, el 99,4 % sin operador. El pico fue a las 13: 1.381 reclamos.

5 Tiempos de resolución



La mediana se mantiene entre 37 y 91 minutos. Diciembre de 2023 es la excepción: 264 frente a 729.

6 Conclusiones

CAPTACIÓN

Registra lo que antes se perdía

12.071 contactos en la tormenta de 2023 frente a 109 en la de 2012.

OPERACIÓN

Responde sin esperar a un operador

El 46 % se cerró como incidencia; el reclamo se despacha en menos de un minuto.

NORMATIVA

Cubre los campos de la Resolución 251/11

La trazabilidad que exige el OCEBA queda registrada en el origen.

Sigue: replicar el análisis en otras distribuidoras de la provincia, medir el efecto sobre los indicadores de calidad del subanexo D y evaluar cómo perciben los usuarios los canales automáticos.

Referencias

1. OCEBA. Resolución N.º 251/11, anexo de formatos de planillas técnicas y comerciales. 2011.
2. OCEBA. Subanexo D: régimen de calidad del servicio público de distribución eléctrica.
3. Cooperativa Eléctrica de Luján. Memoria y balance 2024.
4. Kruse, F. Gestión de reclamos. SIE 2014, JAIIO.
5. Rodríguez Macías et al. Sistema de gestión para automatizar reclamos. UPS Guayaquil, 2010.
6. Wei et al. Assessing electricity service unfairness. arXiv 2023.

Agradecimientos

Trabajo Final Integrador de la Carrera de Especialización en Gestión de la Tecnología y la Innovación, Universidad Nacional de Luján. Los autores agradecen a la Cooperativa Eléctrica de la ciudad de Luján (CESPLL) el acceso a los datos del sistema GIC.

Líneas de I+D - Investigación aplicada en ciencia de datos e IA, con fuerte impronta en los problemas regionales

Modelos de lenguaje abiertos · IA en educación · Diálogo y RAG · **Gobernanza y transformación digital** · Blockchain y credenciales · Imágenes y datos geoespaciales

licdia.unlu.edu.ar