

Montevideo, 30 de junio de 2022.

Sr. Presidente de la Cámara de Representantes  
Dr. Ope Pasquet

De mi mayor consideración:

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 118 de la Constitución de la República, solicito a Ud. que tenga a bien cursar el siguiente pedido de informes al Ministerio de Industria, Energía y Minería.

Motiva el presente la necesidad de conocer el desempeño de UTE (Administración Nacional de Usinas y Trasmisiones Eléctricas), en lo referente al servicio brindado a la ciudadanía.

Por tal motivo se solicita la siguiente información:

1. ¿Cuántos funcionarios trabajan actualmente atendiendo el call center?
2. ¿Cuántas llamadas se reciben mensualmente? De estas llamadas ¿cuántas son por reclamos?
3. ¿Cuántos de estos reclamos son resueltos exitosamente?
4. ¿Cuáles son los principales motivos de quejas y reclamos?
5. ¿Cuántas denuncias reciben por mala atención telefónica?
6. ¿Qué indicadores de gestión utilizan para evaluar la atención al usuario?
7. ¿Existe un sistema de evaluación de cumplimiento de metas? Si es así, en qué consiste y cómo se supervisa. En caso que no exista, ¿cómo se evalúa el rendimiento del personal que atiende a los usuarios?

Sin otro particular, saluda a usted muy atentamente,



Silvana Pérez Bonavita  
Representante Nacional