



GUÍA PARA EL MONITOREO DE ACTIVIDADES COMERCIALES - OPERATIVAS

VERSIÓN 1.1 Octubre 2017

Contenido

Prólogo	3
Actividades comerciales-operativas activas (Actualizado Octubre 2017)	4
Selección y listado de actividades	10
Acceso a Gestión de Actividades	10
Filtros disponibles	10
Listar las actividades	16
Exportar	18
Monitoreo del indicador Plan de Acción Disminución de los tiempos de resolución de reclamos comerciales – Reclamos comerciales resueltos en menos de 10 días	21
Documentos relacionados	27
Anexos	28
2017 - Plan de Acción 029 - Disminución de los tiempos de resolución de los reclamos comerciales	28
2018 – Plan de Acción XXX - Disminución de los tiempos de resolución de los reclamos comerciales	29



Prólogo

La presente guía fue diseñada para brindar información práctica y útil la cual puede ser utilizada por los usuarios del SGCV10 con el objetivo de monitorear las actividades comerciales-operativas.

Este monitoreo facilitará el seguimiento de las actividades comerciales pendientes y en tratamiento para de este modo controlar su resolución.

A su vez permitirá la obtención de indicadores comerciales-operativos en la medición de actividades resueltas, pendientes y generadas en un determinado período de tiempo.

Actividades comerciales-operativas activas (Actualizado Octubre 2017)

GRUPO	TIPO	CATEGORÍA	GRUPO RESPONSABLE
Gestión deuda	Cobro Erróneo (Impagados)	Actividad interna	Facturación
	Constancia de Deuda Personal	Solicitud	Facturación
	Constancia de Deuda Ley 14.497	Solicitud	Facturación
	Consultas RD 902/02	Solicitud	Facturación
	Desvinculación Deuda	Actividad interna	Facturación
Grandes clientes y gobierno	GC -Análisis cuenta Modulo Impagados	Actividad interna	GC y Gobierno
	GC -Análisis y seguimiento de Anom. pendientes	Actividad interna	GC y Gobierno
	GC -Control de Cobranza Gobierno	Actividad interna	GC y Gobierno
	GC -Resolución Anom. fuera de fecha	Actividad interna	GC y Gobierno
	GC -Seguimiento de suministro	Actividad interna	GC y Gobierno
	GC -Solic y Seguimiento de alta/baja contrato	Solicitud	GC y Gobierno
	GC -Solicitud Deuda Inciso	Actividad interna	GC y Gobierno
	GC -Verificación lectura Telemedida	Actividad interna	GC y Gobierno
	GC- Análisis Deuda por Inciso	Actividad interna	GC y Gobierno
	GC- Análisis Interfaz contable GC/Gobierno	Actividad interna	GC y Gobierno
	GC- Análisis Suministro en ruta Telemedida	Actividad interna	GC y Gobierno
	GC- Análisis previo ingreso ruta Telemedida	Actividad interna	GC y Gobierno
	GC- Análisis y estudio Deuda CH	Actividad interna	GC y Gobierno
	GC- Anulación de Cargos pendientes de Autoconsumos	Actividad interna	GC y Gobierno
	GC- Cobro Intendencias-Compensación	Actividad interna	GC y Gobierno
	GC- Comunicación de salida Grandes Clientes	Actividad interna	GC y Gobierno
	GC- Conciliación de Cobros	Actividad interna	GC y Gobierno
	GC- Reclamo envío Fact. Gobierno	Reclamo	GC y Gobierno
	GC – Reclamo y consulta de inspecciones pendientes	Reclamo	GC y Gobierno



	GC- Reclamos pro SGD- GGCC y Gob.	Actividad interna	GC y Gobierno
	GC- Regularización datos contractuales GC y Gob.	Actividad interna	GC y Gobierno
	GC-Cobro Cámara Compensadora	Actividad interna	GC y Gobierno
	GC-Cobro Intendencias- MEF	Actividad interna	GC y Gobierno
	GC-Cobros Transferencias	Actividad interna	GC y Gobierno
	GC – Reclamos de GGCC y Gobierno	Reclamo	GC y Gobierno
	GC – Reclamos de SCI	Reclamo	GC y Gobierno
Grupo Actividades Internas	Análisis del suministro GC/ Gobierno	Actividad interna	GC y Gobierno
	Análisis y seguimiento de SC Incendio	Actividad interna	GC y Gobierno
	GC-Gobierno otros ajustes de facturación	Reclamo	GC y Gobierno
	Seg. de expediente GC / Gobierno	Actividad interna	GC y Gobierno
	Suministros Inconsistentes no generan Lectura	Actividad interna	Facturación
Promoción y regularización	Alto Consumo (área social)	Reclamo	Social
	Conexión de agua Cliente Área Social	Solicitud	Social
	Error de Lectura (área social)	Reclamo	Social
	Error de Tarifa (área social)	Reclamo	Social
	Error de Unidades (área social)	Reclamo	Social
	Error en Estimación (área social)	Reclamo	Social
	Otros Ajustes de Facturación (área social)	Reclamo	Social
	Retraso de Conexión Nueva (Sociales)	Reclamo	Social
	Servicios Cruzados Tfa Social	Reclamo	Social
	Solicitud de Tarifa Social	Solicitud	Social
	Unificar Cliente (área social)	Actividad interna	Social
	Varios (área social)	Reclamo	Social
	Visita Social - Jubilados/Pensionistas	Actividad interna	Social
Reclamaciones de Atención al Cliente y Contratos	Analizar deuda por independización	Actividad interna	Backoffice
	Audiencia Defensa del Consumidor	Actividad interna	Estratégica
	Baja solicitud envió factura por mail	Solicitud	Web
	Bonificación Maldonado	Actividad interna	

Campaña Contrato Programas RANC	Actividad interna	
Cancelación de Contratación por Área Operativa	Actividad interna	Backoffice
Certificado Conexión Saneamiento - Art. 15 Ley Nro.18.840	Solicitud	Backoffice
Comunicación Requerimientos Cumplidos	Solicitud	Operaciones técnicas
Comunicación inst Int Saneamiento pronta	Solicitud	Backoffice
Convenio por Anomalías Atrasadas	Solicitud	Backoffice
Datos Erróneos de contrato	Reclamo	Gestión contractual
Denuncia de Notificación Factura vía mail	Reclamo	Web
Facturar CV por Cambio Fecha Vencimiento	Actividad interna	Backoffice
Gestión Provisorio de Obra	Actividad interna	
Obligatoriedad de Conexión al Saneamiento - Ley 18840	Solicitud	Backoffice
Quejas y Sugerencias	Reclamos	Estratégica
Reclamo en URSEA	Actividad interna	Estratégica
Reclamo por Corte y Reap. facturados y no ejecutados	Reclamo	Operaciones técnicas
Reclamo por Nota	Actividad interna	Backoffice
Reclamos- Defensa del Consumidor	Actividad interna	Estratégica
Reclamos/Consultas Solicitud Subsidio PNCS	Solicitud	Backoffice
Regularización de datos de Contrato	Actividad interna	Gestión contractual
Retraso de Conexión Nueva	Reclamo	Operaciones técnicas
Retraso de Expediente	Reclamo	Operaciones técnicas
Servicios Cruzados	Reclamo	Backoffice
Servicios Cruzados por Corte Realizado	Reclamo	Backoffice
Solicitud Cancelación de Contrato	Actividad interna	
Solicitud Cancelación de Trámite	Solicitud	
Solicitud de Contratación	Solicitud	Gestión contractual
Solicitud de Duplicado de factura	Solicitud	Backoffice
Solicitud de baja de contrato para más de 1	Actividad interna	Gestión contractual



	unidad		
	URSEA Consulta Previa	Actividad interna	Estratégica
	Unificar Cliente	Actividad interna	Gestión contractual
	Varios	Reclamo	Backoffice
Reclamaciones de Cobros e Impagados	Corte Erróneo	Reclamo	Operaciones técnicas
	Crédito sin aplicar (Impagados)	Actividad interna	Facturación
	Devolución Crédito	Solicitud	
	Factura de Pago Fijo pendiente con importe del pago fijo no confirmado	Actividad interna	
	Factura en Ciclo Generada con Factura Final Planificada Pronto	Actividad interna	
	Limite Superado para Agencia de Cobro	Actividad interna	Facturación
	Multas y Recargos	Reclamo	Backoffice
	No se ha activado la revisión de un pago fijo	Actividad interna	Facturación
	Pago doble o No Aplicado	Reclamo	Backoffice
	Refacturar por cobro erróneo	Actividad interna	Facturación
	Retraso en Corte por Recisión de Contrato	Reclamo	Operaciones técnicas
	Retraso en Reapertura	Reclamo	Operaciones técnicas
	Revisión Cobro Cancelado por Devolución de Depósitos o Intereses	Actividad interna	Facturación
	Solicitud de Acuerdo Financiado	Solicitud	Backoffice
	Solicitud de Giro para Devolución	Actividad interna	
Reclamaciones de Lectura y Facturación	Alto Consumo	Reclamo	Backoffice
	Aporte de Lectura - Carta Anomalía	Solicitud	Facturación
	Asignación Distrito Impuestos a Suministros	Actividad interna	
	Cambio en Fecha Vigencia Suministro-Distrito Impuestos	Actividad interna	
	Cambio en Servicios Contratados Asociados	Actividad interna	
	Cargos Fijos Adicional Dobles	Reclamo	Backoffice
	Denuncia de Notificación de facturas	Reclamo	Facturación



	Denuncia de Toma	Reclamo	Facturación
	Ensayo de Medidor a Solicitud del Cliente	Reclamo	Backoffice
	Error Cargo Vario	Reclamo	Backoffice
	Error Diámetro Conexión	Reclamo	Backoffice
	Error Interno de Facturación	Reclamo	Facturación
	Error Unidades Habitacionales	Reclamo	Backoffice
	Error de Lectura	Reclamo	Backoffice
	Error de Tarifa	Reclamo	Backoffice
	Error en Estimación	Reclamo	Backoffice
	Factura con Ajuste por Redondeo	Reclamo	Backoffice
	Modificación de tarifa Memo SGCO 23/2013	Actividad interna	Facturación
	Otros Ajustes de Facturación	Reclamo	Backoffice
	Revisión Factura después Relectura	Actividad interna	Facturación
Reclamaciones F.E.	FE - No valida UCFE	Actividad interna	Facturación
	FE - Rechazo DGI	Actividad interna	Facturación
	FE - Rechazo Receptor	Actividad interna	Facturación
	FE - Validaciones en Control Emisión	Actividad interna	Facturación
WEB - Nuevo Expediente Cliente no encuentra dirección	WEB - Nuevo Expediente Cliente no encuentra dirección	Solicitudes	Backoffice
Web - Reclamaciones	Alto Consumo Web	Reclamo	Web
	Denuncia factura no recibida en domicilio Web	Reclamo	Facturación
	Denuncia factura no recibida por email Web	Reclamo	Web
	Error Datos Contrato Web	Reclamo	Web
	Error de Lectura Web	Reclamo	Web
	Error de Tarifa Web	Reclamo	Web
	Quejas y Sugerencias Web	Reclamo	Web
Web -	Web - Solicitud Alta de Acuerdo	Solicitud	Web



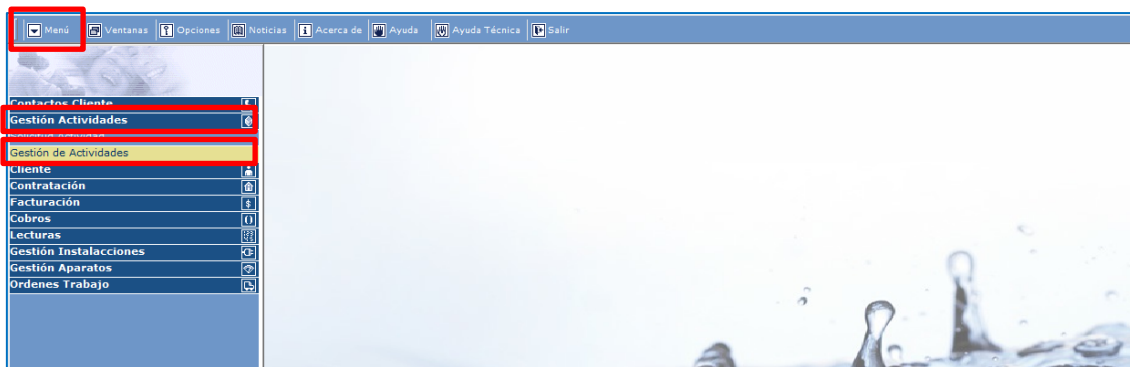
Solicitud Alta de Acuerdo			
Web - Solicitud Aporte de Lectura por Carta de Anomalía	Web - Solicitud Aporte de Lectura por Carta de Anomalía	Solicitud	Facturación
Web - Solicitud Modif. Datos Cliente	Web - Solicitud Modif. Datos Cliente	Solicitud	Gestión contractual
Web - Solicitud Rescisión de Contrato	Web - Solicitud Rescisión de Contrato	Solicitud	Gestión contractual
Web - Solicitudes	Aporte de lectura - Carta anomalía Web	Solicitud	Facturación
	Cambio de Fecha de Vencimiento Web	Solicitud	Web
	Cambio dirección de envío de facturas Web	Solicitud	Web
	Constancia de Deuda Ley 14.497 Web	Solicitud	Web
	Constancia de Deuda Personal Web	Solicitud	Web
	Solicitud cambio de nombre Web	Solicitud	Gestión contractual
	Web - Obligatoriedad de Conexión al Saneamiento - Ley 18840	Solicitud	Backoffice

Selección y listado de actividades

El listado de actividades siempre depende de la información que se pretenda obtener. Es importante entonces utilizar los filtros adecuados de forma de obtener la información que sea realmente la que necesitamos.

Acceso a Gestión de Actividades

Operativa SGC: Menú / Gestión Actividades / Gestión de Actividades



Filtros disponibles

Se utilizará siempre el Criterio de búsqueda “Otro” ya que es el que permite listar actividades independientemente del cliente al cual esté asociada o de la actividad misma.



➤ Filtrar por tipo de actividad

Este filtro permite seleccionar el grupo, categoría o el tipo de actividad/es a listar. Se podrá listar un grupo o categoría completo/a de actividades (ver listado de actividades págs. 4 a 9), un solo tipo de actividad o varias tipologías de actividad.

Aclaración importante: Desde esta vista se visualizan actividades activas e inactivas, por lo tanto se mostrarán tipologías de actividades que ya no se están utilizando.

➤ Filtrar por estado de la actividad o de la acción

Con este filtro es posible listar actividades según su estado:

- ⇒ Todos los pendientes
- ⇒ Todos
- ⇒ Pendiente
- ⇒ Resuelta
- ⇒ Resuelta No Corresponde
- ⇒ En tratamiento

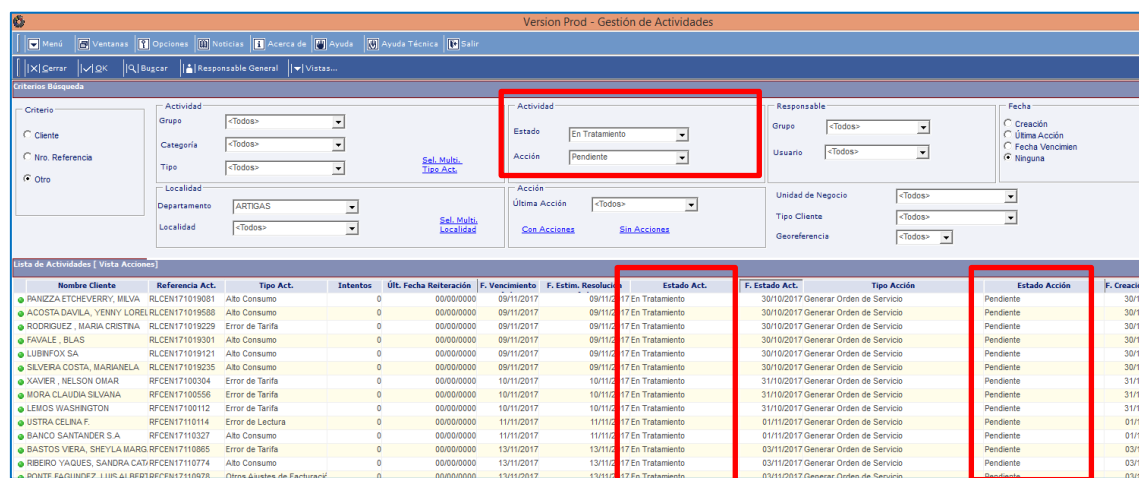
A su vez, es posible listar por el estado de la última acción asociada a la actividad, éstos pueden ser:

- ☒ Pendiente
- ☒ Resuelta
- ☒ Pendiente Gestión
- ☒ Todos

Esta opción permite, entre otras, listar actividades con acciones pendientes o resueltas, por ejemplo, es posible obtener todas las actividades que se encuentran en estado “En Tratamiento” con la Acción OT “Resuelta” o “Pendiente”.

Se muestran ejemplos a continuación:

CASO 1 – Actividades “En Tratamiento” con Acción “Pendiente”



Nombre Cliente	Referencia Act.	Tipo Act.	Intentos	Últ. Fecha Reiteración	F. Vencimiento	F. Estim. Resolución	Estado Act.	F. Estado Act.	Tipo Acción	Estado Acción	F. Creación
PANIZZA ETCHERRY, MILVA	RLCEN171019081	Alto Consumo	0	00/00/0000	09/11/2017	09/11/2017	En Tratamiento	30/10/2017	Generar Orden de Servicio	Pendiente	30/10/2017
ACOSTA DAVILA, YENNY LOREL	RLCEN171019588	Alto Consumo	0	00/00/0000	09/11/2017	09/11/2017	En Tratamiento	30/10/2017	Generar Orden de Servicio	Pendiente	30/10/2017
RODRIGUEZ, MARIA CRISTINA	RLCEN171019229	Error de Tarifa	0	00/00/0000	09/11/2017	09/11/2017	En Tratamiento	30/10/2017	Generar Orden de Servicio	Pendiente	30/10/2017
PAJALEZ, BLAS	RLCEN171019301	Alto Consumo	0	00/00/0000	09/11/2017	09/11/2017	En Tratamiento	30/10/2017	Generar Orden de Servicio	Pendiente	30/10/2017
LUBINFOX SA	RLCEN171019121	Alto Consumo	0	00/00/0000	09/11/2017	09/11/2017	En Tratamiento	30/10/2017	Generar Orden de Servicio	Pendiente	30/10/2017
SILVEIRA COSTA, MARIANELA	RLCEN171019235	Alto Consumo	0	00/00/0000	09/11/2017	09/11/2017	En Tratamiento	30/10/2017	Generar Orden de Servicio	Pendiente	30/10/2017
XAVIER, NELSON OMAR	RFCE17100304	Error de Tarifa	0	00/00/0000	10/11/2017	10/11/2017	En Tratamiento	31/10/2017	Generar Orden de Servicio	Pendiente	31/10/2017
MORA CLAUDIA SILVANA	RFCE17100556	Error de Tarifa	0	00/00/0000	10/11/2017	10/11/2017	En Tratamiento	31/10/2017	Generar Orden de Servicio	Pendiente	31/10/2017
LEMONS WASHINGTON	RFCE17100112	Error de Tarifa	0	00/00/0000	10/11/2017	10/11/2017	En Tratamiento	31/10/2017	Generar Orden de Servicio	Pendiente	31/10/2017
USTRA CELINA F.	RFCE17110114	Error de Lectura	0	00/00/0000	11/11/2017	11/11/2017	En Tratamiento	01/11/2017	Generar Orden de Servicio	Pendiente	01/11/2017
BANCO SANTANDER S.A	RFCE17110327	Alto Consumo	0	00/00/0000	11/11/2017	11/11/2017	En Tratamiento	01/11/2017	Generar Orden de Servicio	Pendiente	01/11/2017
BASTOS VERA, SHEYLA MARGO	RFCE17110865	Error de Tarifa	0	00/00/0000	13/11/2017	13/11/2017	En Tratamiento	03/11/2017	Generar Orden de Servicio	Pendiente	03/11/2017
RIBEIRO VAQUES, SANDRA CATI	RFCE17110774	Alto Consumo	0	00/00/0000	13/11/2017	13/11/2017	En Tratamiento	03/11/2017	Generar Orden de Servicio	Pendiente	03/11/2017
PONTE FACUNDEZ, LUIS ALBERTO	RFCE17110879	Otros Asientos de Exoneración	0	00/00/0000	13/11/2017	13/11/2017	En Tratamiento	03/11/2017	Generar Orden de Servicio	Pendiente	03/11/2017

CASO 2 – Actividades “En Tratamiento” con Acción “Resuelta” (estado: Pendiente Gestión)

Version Prod - Gestión de Actividades

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

X Error V K Bugcar Responsable General Vistas...

Criterios Búsqueda

Criterio: Cliente, Nro. Referencia, Otro

Actividad: Grupo <Todos>, Categoría <Todos>, Tipo <Todos>, Localidad ARTIGAS, Departamento <Todos>, Localidad <Todos>

Actividad: Estado En Tratamiento, Acción Pendiente Gestión

Responsable: Grupo <Todos>, Usuario <Todos>, Unidad de Negocio <Todos>, Tipo Cliente <Todos>, Georeferencia <Todos>

Acción: Última Acción <Todos>, Con Acciones, Sin Acciones

Lista de Actividades [Vista Acciones]

Nombre Cliente	Referencia Act.	Tipo Act.	Intentos	Últ. Fecha Reiteración	F. Vencimiento	F. Estim. Resolución	Estado Act.	F. Estado Act.	Tipo Acción	Estado Acción	F. Creac
GODOY GALLO, GULMA ESTHEFRLCEN171017777	Alto Consumo	0	00/00/0000	12/11/2017	09/11/2017	12/11/2017	En Tratamiento	26/10/2017	Generar Orden de Servicio	Resuelta Ejecutada	26/10/2017
RAMPA TORININI, MARIA DEL CAFRLCEN171017833	Error de Tarifa	0	00/00/0000	09/11/2017	09/11/2017	09/11/2017	En Tratamiento	26/10/2017	Generar Orden de Servicio	Resuelta Ejecutada	26/10/2017
BORGES PERUCHENA, LUISITA ERLCEN171017679	Alto Consumo	0	00/00/0000	12/11/2017	12/11/2017	12/11/2017	En Tratamiento	26/10/2017	Generar Orden de Servicio	Resuelta Ejecutada	26/10/2017

➤ Filtrar por tipo de acción

Version Prod - Gestión de Actividades

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

X Error V K Bugcar Responsable General Vistas...

Criterios Búsqueda

Criterio: Cliente, Nro. Referencia, Otro

Actividad: Grupo <Todos>, Categoría <Todos>, Tipo <Todos>, Localidad <Todos>, Departamento <Todos>, Localidad <Todos>

Actividad: Estado <Todos los Pendientes>, Acción <Todos>

Responsable: Grupo <Todos>, Usuario <Todos>, Unidad de Negocio <Todos>, Tipo Cliente <Todos>, Georeferencia <Todos>

Acción: Última Acción <Todos>, Con Acciones, Sin Acciones

Fecha: Creación, Última Acción, Fecha Vencimiento, Ninguna

Con este filtro podremos listar las actividades que tienen una o varias acciones asociadas. Seleccionando “Con acciones” en la búsqueda se tiene en cuenta la lista de acciones indicadas para obtener las actividades con todas o alguna de las acciones seleccionadas. Por el contrario, seleccionando “Sin acciones” en la búsqueda se tiene en cuenta la lista de acciones indicadas para obtener las actividades que no tienen ninguna de las acciones indicadas.

➤ Filtrar por Grupo o Usuario responsable de la resolución de la actividad



Este filtro posibilita listar las actividades que corresponden a determinado Grupo responsable o que fueron asignadas a un Usuario como responsable de su resolución. Se ofrece para su selección en Grupo ("Group"):

- ♦ Backoffice
- ♦ Estratégica
- ♦ Facturación
- ♦ GC y Gobierno
- ♦ Gestión Contractual
- ♦ Operaciones técnicas
- ♦ Social
- ♦ Web

Para el criterio de búsqueda por Agente ("User") se muestran todos los Agentes con usuario de SGC.

➤ Filtrar por fecha

Con este filtro es posible acotar la búsqueda a un rango de fechas, la cual puede determinarse por:

- la fecha de creación de la actividad
- la fecha de la última acción asociada a la actividad
- la fecha de vencimiento predefinida para la actividad
- ninguna (búsqueda sin fecha)

➤ Filtrar por Departamento / Localidad

Esta opción brinda la posibilidad de acotar la búsqueda por Departamento y/o una o varias Localidades.

➤ Otros filtros

Se ofrece también como criterio de búsqueda la posibilidad de filtrar por:

⇒ Unidad de Negocio.

Aclaración: cuando la actividad no tiene cuenta asociada, no tiene UN por lo tanto éstos casos se tendrán en cuenta con el filtro “TODOS”.

⇒ Tipo cliente (Gobierno o no Gobierno)

⇒ Georeferencia

Listar las actividades

Una vez seleccionados el/los filtro/s necesarios, el botón *Buscar* dará comienzo a la búsqueda de los datos seleccionados.

Version Prod - Gestión de Actividades

Menú Ventanas Opciones Noticias Acencia de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Buscar Responsable General Vistas...

Criterio: Cliente, Nro. Referencia, Otro

Actividad: Grupo, Categoría, Tipo, Localidad, Departamento, Localidad

Estado: En Tratamiento, Acción: <Todos>

Responsable: Grupo, Usuario

Fecha: Creación, Última Acción, Fecha Vencimiento, Ninguna

Unidad de Negocio, Tipo Cliente, Georeferencia

Lista de Actividades [Vista Acciones]

Nombre Cliente	Referencia Act.	Tipo Act.	Intentos	Últ. Fecha Reiteración	F. Vencimiento	F. Estim. Resolución Act.	Estado Act.	F. Estado Act.	Tipo Acción	Estado Act.
ACOSTA, NELSON	RFCE17100443	Error Unidades Habitacional	0	00/00/0000	10/11/2017	10/11/2017	En Tratamiento	01/11/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar	Pendiente
ANABADIAN CHABUR, MARITZA	RLCE171013654	Error Unidades Habitacional	0	00/00/0000	03/11/2017	03/11/2017	En Tratamiento	27/10/2017	Comentario Activ. Tratamiento	Pendiente
ANGEL MIRANDA, TOMAS	RLCE171016878	Error Unidades Habitacional	0	00/00/0000	08/11/2017	08/11/2017	En Tratamiento	25/10/2017	Generar Orden de Servicio	Pendiente
BRITOS TEJERA, MARIA NOEL	RLCE171015130	Error Unidades Habitacional	0	00/00/0000	06/11/2017	06/11/2017	En Tratamiento	01/11/2017	Generar Orden de Servicio	Resuelta No Ejecutada
CANESSA BARROS, GRACIELA	RLCE171019114	Error Unidades Habitacional	0	00/00/0000	09/11/2017	09/11/2017	En Tratamiento	31/10/2017	Comentario Activ. Tratamiento	Pendiente

Se presentarán más abajo las actividades seleccionadas según los filtros aplicados. La misma estará organizada en 24 columnas:

- ⊗ Semáforos: (verde, amarillo, rojo) El color del semáforo depende de la parametrización ingresada en el SGC.
- ⊗ Nombre cliente
- ⊗ Referencia Act.: Código identificador de la actividad.
- ⊗ Tipo Act.: Tipología.
- ⊗ Intentos: cantidad de veces en que la actividad fue reiterada.
- ⊗ Últ. fecha reiteración: Fecha de la última reiteración.
- ⊗ F. Vencimiento Act.: Fecha en la cual está parametrizado que la actividad venza (semáforo rojo)
- ⊗ F. Estim. Resolución Act.: Fecha estimada según parametrización en que la actividad debe estar resuelta.
- ⊗ Estado Act.: Estado en que se encuentra la actividad (pendiente, resuelta, resuelta no corresponde, en tratamiento).

- ⊗ F. Estado Act.: Fecha en la que se sucedió el último cambio de estado de la actividad.
- ⊗ Tipo Acción: Acción definida para la actividad.
- ⊗ Estado Acción: estado de la acción definida para la actividad (pendiente, resuelta ejecutada, resuelta no ejecutada).
- ⊗ F. Creación Act.: Fecha de generación de la actividad.
- ⊗ Grupo general: Grupo responsable general de la gestión de la actividad (ver listado págs. 4 a 9).
- ⊗ Agente general: Agente responsable general de la gestión de la actividad.
- ⊗ Grupo actual: Grupo responsable actual de la gestión de la actividad.
- ⊗ Agente actual: Agente responsable actual de la gestión de la actividad.
- ⊗ Usuario Alta: Usuario que generó la actividad.
- ⊗ Usuario Resolución: Usuario que resolvió la actividad.
- ⊗ Departamento: Departamento del suministro al que fue asociada la actividad.
- ⊗ Ciudad: Localidad del suministro a la que fue asociada la actividad.
- ⊗ Georeferenciación: Indicador de referenciación del suministro en SIG.
- ⊗ Cuenta: Cuenta en la que fue ingresada la actividad.
- ⊗ Oficina: Oficina en la que fue creada la actividad.

Exportar

Dependiendo del manejo que deba hacerse con la información listada podrá surgir la necesidad de trabajar con las actividades en una plantilla Excel.

Para descargar este listado debemos situarnos en un renglón y al hacer click derecho se desplegará la opción "Exportar".

Version Prod - Gestión de Actividades

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Cerrar OK Búsqueda Responsable General Vistas...

Criterios Búsqueda

Criterio: ☐ Cliente ☐ Nro. Referencia ☒ Otro

Actividad: Grupo: <Todos> Estado: En Tratamiento Acción: <Todos>

Categoría: <Todos> Tipo: Error Unidades Habitacional

Localidad: Departamento: MONTEVIDEO Localidad: <Todos>

Responsable: Grupo: <Todos> Usuario: <Todos>

Unidad de Negocio: <Todos> Tipo Cliente: <Todos> Georeferencia: <Todos>

Lista de Actividades [Vista Acciones]

Nombre Cliente	Referencia Act.	Tipo Act.	Intentos	Últ. Fecha Reiteración	F. Vencimiento	F. Estim. Resolución Act.	Estado Act.	F. Estado Act.
ACOSTA, NELSON	RFCEN17100443	Error Unidades Habitacional	0	00/00/0000	10/11/2017	10/11/2017	En Tratamiento	01/11/2017 Reclamar Facturas
ANABADIAN CHABUR, MARITZA	RLCEN171013654	Error Unidades Habitacional	0	00/00/0000	03/11/2017	03/11/2017	En Tratamiento	27/10/2017 Comentario Activ. T
ANGEL MIRANDA, TOMAS	RLCEN171016878	Error Unidades Habitacional	0	00/00/0000	08/11/2017	08/11/2017	En Tratamiento	25/10/2017 Generar Orden de
BRITOS TEJERA, MARIA NOEL	RLCEN171015130	Error Unidades Habitacional	0	00/00/0000	06/11/2017	06/11/2017	En Tratamiento	01/11/2017 Comentario Activ. T
CANESSA BARRIOS, GRACIELA	RLCEN171019114	Error Unidades Habitacional	0	00/00/0000	09/11/2017	09/11/2017	En Tratamiento	31/10/2017 Comentario Activ. T

Registros (info.) Portapapeles Ordenar... Filtrar Imprimir **Exportar...**

Al seleccionar esa opción se abre un cuadro para seleccionar en dónde descargar el archivo y cómo nombrarlo.

Version Prod - Gestión de Actividades

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Cerrar OK Búsqueda Responsable General Vistas...

Exportar a Excel

Guardar en: Escritorio

Nombre: Lucía

Tipo: Libro de Microsoft Excel

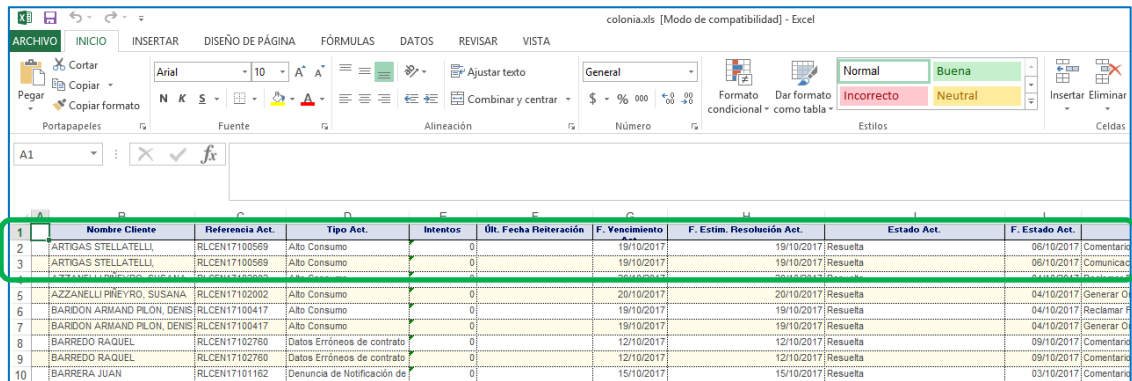
Guardar Cancelar

Lista de Actividades [Vista Acciones]

Nombre Cliente	Referencia Act.	Tipo Act.	Intentos	Últ. Fecha Reiteración	F. Vencimiento	F. Estim. Resolución Act.	Estado Act.	F. Estado Act.
ACOSTA, NELSON	RFCEN17100443	Error Unidades Habitacional	0	00/00/0000	10/11/2017	10/11/2017	En Tratamiento	01/11/2017 Reclamar Facturas
ANABADIAN CHABUR, MARITZA	RLCEN171013654	Error Unidades Habitacional	0	00/00/0000	03/11/2017	03/11/2017	En Tratamiento	27/10/2017 Comentario Activ. T
ANGEL MIRANDA, TOMAS	RLCEN171016878	Error Unidades Habitacional	0	00/00/0000	08/11/2017	08/11/2017	En Tratamiento	25/10/2017 Generar Orden de
BRITOS TEJERA, MARIA NOEL	RLCEN171015130	Error Unidades Habitacional	0	00/00/0000	06/11/2017	06/11/2017	En Tratamiento	01/11/2017 Comentario Activ. T

Dependiendo de la cantidad de información a exportar, el proceso podrá tardar algunos minutos.

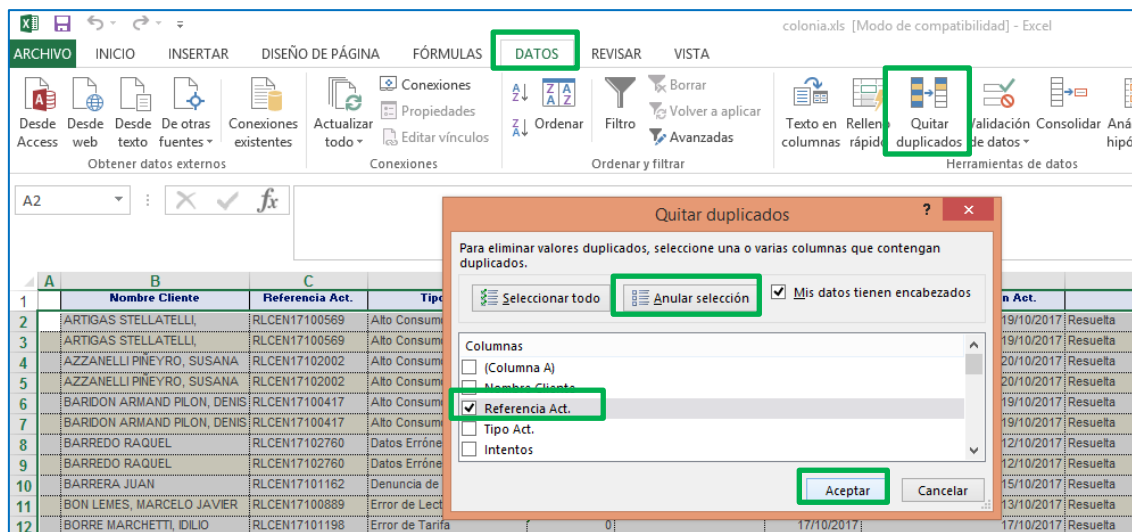
IMPORTANTE: Luego de exportado el listado a la planilla Excel se deben **quitar las actividades duplicadas** ya que cada acción definida dentro de la actividad conforma una fila. Por esto, la misma actividad se ve representada en varias filas.



	Nombre Cliente	Referencia Act.	Tipo Act.	Intentos	Últ. Fecha Reiteración	F. Vencimiento	F. Estim. Resolución Act.	Estado Act.	F. Estado Act.
2	ARTIGAS STELLATELLI	RLCEN17100569	Alto Consumo	0		19/10/2017	19/10/2017	Resuelta	06/10/2017 Comentar
3	ARTIGAS STELLATELLI	RLCEN17100569	Alto Consumo	0		19/10/2017	19/10/2017	Resuelta	06/10/2017 Comunicad
4	AZZANELLI PIÑEYRO, SUSANA	RLCEN17102002	Alto Consumo	0		20/10/2017	20/10/2017	Resuelta	04/10/2017 Generar O
5	AZZANELLI PIÑEYRO, SUSANA	RLCEN17102002	Alto Consumo	0		20/10/2017	20/10/2017	Resuelta	04/10/2017 Reclamar F
6	BARDON ARMAND PILON, DENIS	RLCEN17100417	Alto Consumo	0		19/10/2017	19/10/2017	Resuelta	04/10/2017 Generar O
7	BARDON ARMAND PILON, DENIS	RLCEN17100417	Alto Consumo	0		19/10/2017	19/10/2017	Resuelta	04/10/2017 Generar O
8	BARREDO RAQUEL	RLCEN17102760	Datos Erróneos de contrato	0		12/10/2017	12/10/2017	Resuelta	09/10/2017 Comentar
9	BARREDO RAQUEL	RLCEN17102760	Datos Erróneos de contrato	0		12/10/2017	12/10/2017	Resuelta	09/10/2017 Comentar
10	BARRERA JUAN	RLCEN17101162	Denuncia de Notificación de	0		15/10/2017	15/10/2017	Resuelta	03/10/2017 Comentar

Procedimiento para quitar duplicados en Excel:

Datos / Quitar duplicados / Anular selección / Referencia Act. / Aceptar



The dialog box 'Quitar duplicados' is open, showing the following options:

- ☒ Seleccionar todo
- ☒ Anular selección
- ☒ Mis datos tienen encabezados
- Columns list:
 - ☐ (Columna A)
 - ☐ Nombre Cliente
 - ☒ Referencia Act.
 - ☐ Tipo Act.
 - ☐ Intentos
- Buttons: Aceptar, Cancelar



colonia.xls [Modo de compatibilidad] - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Desde web Desde texto Desde otras fuentes Conexiones existentes Actualizar todo Conexiones Ordenar Filtro Volver a aplicar Avanzadas Herramientas de datos

Microsoft Excel

24 valores duplicados encontrados y quitados; 37 valores únicos permanecen.

Aceptar

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
		Nombre Cliente	Referencia Act.	Tipo Act.	Intentos	Últ. Fecha Reiteración	F. Vencimiento	F. Estim. Resolución Act.	Estado Act.	F. Est.
2		ARTIGAS STELLATELLI	RLCEN17100569	Alto Consumo	0	19/10/2017	19/10/2017	Resuelta		0
3		AZZANELLI PIÑEYRO, SUSANA	RLCEN17102002	Alto Consumo	0	20/10/2017	20/10/2017	Resuelta		0
4		BARDON ARMAND PILON, DENIS	RLCEN17100417	Alto Consumo	0	19/10/2017	19/10/2017	Resuelta		0
5		BARREDO RAQUEL	RLCEN17102760	Datos Erróneos de contrato	0	12/10/2017	12/10/2017	Resuelta		0
6		BARRERA JUAN	RLCEN17101162	Denuncia de Notificación de	0	15/10/2017	15/10/2017	Resuelta		0
7		BON LEMES, MARCELO JAVIER	RLCEN17100889	Error de Lectura	0	13/10/2017	13/10/2017	Resuelta		0
8		BORRE MARCHETTI, IDILIO	RLCEN17101198	Error de Tarifa	0	17/10/2017	17/10/2017	Resuelta		0
9		BURGOS CAMILETTI, RAUL	RLCEN17101197	Alto Consumo	0					2
10		CARRO RODRIGUEZ, SILVIA	RLCEN17101430	Alto Consumo	0					1
11		CASTRO SELLANES, WALTER	RLCEN17100303	Error de Lectura	0					0
12		CASTRO SURRI, DANIEL JESUS	RLCEN17101104	Error en Estimación	0					0
13		CERRUTI GIMENEZ, RODRIGO	RLCEN17100881	Error de Lectura	0					0
14		COLO PEDRO GILBERTO	RLCEN17101328	Error de Lectura	0					1
15		COMELLI HAEDO, GABRIEL	RLCEN17101072	Otros Ajustes de	0					1
16		DE LEON ARAMENDI, ADRIANA	RLCEN17101002	Denuncia de Notificación de	0	14/10/2017	14/10/2017	Resuelta		0
17		FATICHOS S.A	RLCEN17100746	Varios	0	18/10/2017	18/10/2017	Resuelta		0
18		FERNANDEZ, ESTHER SUSY	RLCEN17101875	Error de Lectura	0	14/10/2017	14/10/2017	Resuelta		0
19		FERRERA CANELA, ESCARDO	RLCEN17101467	Alto Consumo	0	20/10/2017	20/10/2017	Resuelta		0

Monitoreo del indicador Plan de Acción Disminución de los tiempos de resolución de reclamos comerciales – Reclamos comerciales resueltos en menos de 10 días

Paso a paso:

1) Aplicar filtros:

- Fecha de creación: el indicador mide porcentaje de reclamos comerciales resueltos en menos de diez días sobre los generados en ese mes. Por tanto, al listar debemos seleccionar el mes correspondiente.

Ejemplo: Si se quiere monitorear el valor del indicador el día 15 de octubre se deben considerar los reclamos que fueron generados entre el 1 y el 5 de octubre. El plazo entre el 5 y el 15 de octubre es la mayor cantidad de días en que estamos en plazo para resolver los reclamos.

- Departamento / Localidad: Seleccionar un departamento o una o varias localidades de un departamento.
- Tipo de actividad: Seleccionar Categoría “Reclamos” (incluye todos las tipologías de actividad comprendidas en el indicador)
- Estado: Seleccionar “Todos”

2) Buscar

3) Exportar

Version Prod - Gestión de Actividades

Menú Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir

Buscar Responsable General Vistas...

Criterios Búsqueda

Actividad: Grupo: <Todos> Actividad: Estado: <Todos> Responsable: Grupo: <Todos> Fecha: Desde: 01/10/2017 Hasta: 05/10/2017

Categoría: Reclamos Acción: <Todos> Usuario: <Todos>

Tipo: Tipo de Actividad: Unidad de Negocio: <Todos>

Localidad: Departamento: COLOMBIA Tipo Cliente: <Todos>

Localidad: <Todos> Georeferencia: <Todos>

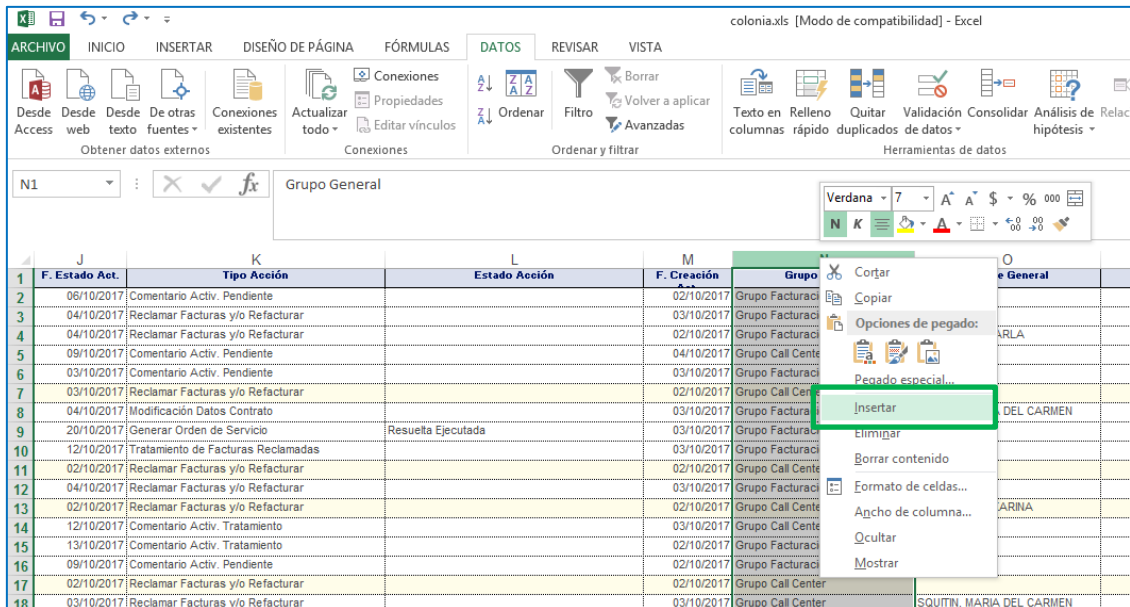
Lista de Actividades [Vista Acciones]

Nombre Cliente	Referencia Act.	Tipo Act.	Intentos	Últ. Fecha Reiteración	F. Vencimiento	F. Estim. Resolución Act.	Estado Act.	F. Estado Act.	Comentario Activ.	Tipo Acción	Estado Acción
ARTIGAS STELLATELLI, GUSTAVO	RLCEN17100569	Alto Consumo	0	00/00/0000	19/10/2017	19/10/2017	Resuelta	06/10/2017	Comentario Activ. Pendiente		
AZZANELLI PNEYRO, SUSANA	RLCEN17102002	Alto Consumo	0	00/00/0000	20/10/2017	20/10/2017	Resuelta	04/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		
BARDON ARMAND PLOIN, DENIS	RLCEN17100417	Alto Consumo	0	00/00/0000	19/10/2017	19/10/2017	Resuelta	04/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar	Resuelta Ejecutada	
BARREDO RAQUEL	RLCEN17102760	Datos Erróneos de contrato	0	00/00/0000	09/10/2017	09/10/2017	Resuelta	09/10/2017	Comentario Activ. Pendiente		
BARRERA JUAN	RLCEN17101162	Denuncia de Notificación de	0	00/00/0000	15/10/2017	15/10/2017	Resuelta	03/10/2017	Comentario Activ. Pendiente		
BON LINES, MARCELO JAVIER	RLCEN17100889	Error de Lectura	0	00/00/0000	13/10/2017	13/10/2017	Resuelta	03/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		
BORRE MARCHETTI, IDILO PEDRI	RLCEN17101196	Error de Tarifa	0	00/00/0000	17/10/2017	17/10/2017	Resuelta	04/10/2017	Modificación Datos Contrato		

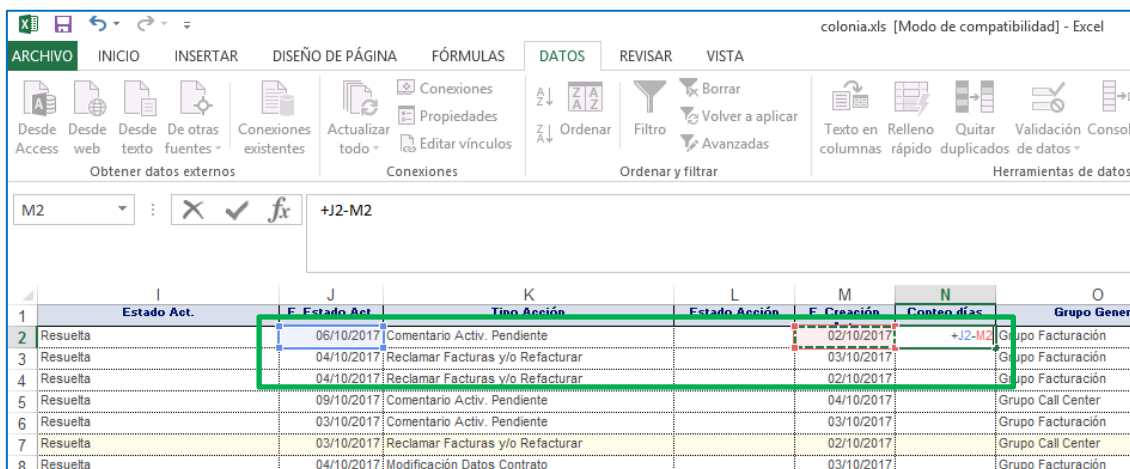
4) Quitar duplicados

- 5) Insertar columna para conteo de días. Momentáneamente el listado no trae por defecto la cantidad de días de resuelto, por ello se debe insertar el cálculo. Procedimiento en Excel:

Click en una columna / Click derecho / Insertar



Nombrar columna: Conteo días / En la primera fila insertar fórmula =indicador columna/fila F. Estado Act. – indicador columna/fila F. Creación Act.



Enter / Copiar fórmula hasta el final

colonia.xls [Modo de compatibilidad] - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Desde Access Desde web Desde texto De otras fuentes Conexiones existentes Actualizar todo Conexiones Ordenar Filtro Volver a aplicar Avanzadas Texto en columnas Relleno rápido Quitar duplicados de datos Validación Cor Herramientas de datos

M4 02/10/2017

	I	J	K	L	M	N	O
	Estado Act.	F. Estado Act.	Tipo Acción	Estado Acción	F. Creación	Conteo días	Grupo Ge
2	Resuelta	06/10/2017	Comentario Activ. Pendiente		02/10/2017	4	Grupo Facturación
3	Resuelta	04/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		03/10/2017	1	Grupo Facturación
4	Resuelta	04/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		02/10/2017	2	Grupo Facturación
5	Resuelta	09/10/2017	Comentario Activ. Pendiente		04/10/2017	5	Grupo Call Center
6	Resuelta	03/10/2017	Comentario Activ. Pendiente		03/10/2017	0	Grupo Facturación
7	Resuelta	03/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		02/10/2017	1	Grupo Call Center
8	Resuelta	04/10/2017	Modificación Datos Contrato		03/10/2017	1	Grupo Facturación
9	Resuelta	20/10/2017	Generar Orden de Servicio	Resuelta Ejecutada	03/10/2017	17	Grupo Facturación
10	Resuelta	12/10/2017	Tratamiento de Facturas Reclamadas		03/10/2017	9	Grupo Facturación
11	Resuelta	02/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		02/10/2017	0	Grupo Call Center
12	Resuelta	04/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		03/10/2017	1	Grupo Facturación
13	Resuelta	02/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		02/10/2017	0	Grupo Call Center
14	Resuelta	12/10/2017	Comentario Activ. Tratamiento		03/10/2017	9	Grupo Call Center
15	Resuelta	13/10/2017	Comentario Activ. Tratamiento		02/10/2017	11	Grupo Facturación
16	Resuelta	09/10/2017	Comentario Activ. Pendiente		02/10/2017	7	Grupo Facturación
17	Resuelta	02/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		02/10/2017	0	Grupo Call Center
18	Resuelta	03/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		03/10/2017	0	Grupo Call Center
19	Resuelta	03/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		03/10/2017	0	Grupo Facturación
20	Resuelta	03/10/2017	Comentario Activ. Pendiente		02/10/2017	1	Grupo Facturación
21	Resuelta	03/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		03/10/2017	0	Grupo Call Center
22	Resuelta No Corresponde	05/10/2017	Comentario Activ. Pendiente		02/10/2017	3	Grupo Facturación
23	Resuelta	03/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		03/10/2017	0	Grupo Facturación
24	Resuelta	09/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		02/10/2017	7	Grupo Facturación
25	Resuelta	09/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		02/10/2017	7	Grupo Facturación
26	Resuelta	03/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		03/10/2017	0	Grupo Facturación
27	Resuelta	09/10/2017	Comentario Activ. Pendiente		02/10/2017	7	Grupo Facturación
28	Resuelta	06/10/2017	Comentario Activ. Pendiente		04/10/2017	2	Grupo Facturación
29	Resuelta	11/10/2017	Comentario Activ. Pendiente		03/10/2017	8	Grupo Call Center
30	Resuelta	04/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		04/10/2017	0	Grupo Call Center
31	Resuelta No Corresponde	02/10/2017	Generar Orden de Servicio		02/10/2017	0	Grupo Facturación

6) Insertar filtros. Procedimiento en Excel:

Hacer click en 1er. fila / Filtro

colonia.xls [Modo de compatibilidad] - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Desde Access Desde web Desde texto De otras fuentes Conexiones existentes Actualizar todo Conexiones Ordenar Filtro Volver a aplicar Avanzadas Texto en columnas Relleno rápido Quitar duplicados de datos Validación Consolidar Análisis de Relaciones hipótesis

A1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1		Nombre Cliente	Referencia Act.	Tipo Act.	Intentos	Ult. Fecha Reiteració	F. Vencimien	F. Estim. Resolución Act.	Estado Act.
2		ANTONIO GYEDRELLI	RLCEN17100005	Alto Consumo	0	13/10/2017	13/10/2017	Resuelta	
3		AZZANELLI PINEYRO, SUSANA	RLCEN17102002	Alto Consumo	0	20/10/2017	20/10/2017	Resuelta	
4		BARDON ARMAND PILON, DENIS	RLCEN17100417	Alto Consumo	0	19/10/2017	19/10/2017	Resuelta	
5		BARREDO RAQUEL	RLCEN17102760	Datos Erróneos de contrato	0	12/10/2017	12/10/2017	Resuelta	
6		BARRERA JUAN	RLCEN17101162	Denuncia de Notificación de	0	15/10/2017	15/10/2017	Resuelta	
7		BON LEMES, MARCELO JAVIER	RLCEN17100889	Error de Lectura	0	13/10/2017	13/10/2017	Resuelta	

Seleccionar filtro: Estado Act. / Seleccionar Resuelta y Resuelta No Corresponde / Aceptar



colonia2.xls [Modo de compatibilidad] - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Desde Access Desde web Desde texto De otras fuentes Conexiones existentes Actualizar todo Conexiones Propiedades Editar vínculos Conexiones

Ordenar y filtrar

Ordenar Filtro Volver a aplicar Avanzadas

Texto en columnas Relleno rápido Quitar duplicados de datos Validación Consolidar Análisis de hipótesis Relaciones Agrupar Des

Herramientas de datos

A1

	B	C	D	E	F	G	H	I	J
	Nombre Cliente	Referencia Act.	Tipo Act.	Intentos	Ult. Fecha Reiteració	F. Vencimien	F. Estim. Resolución Act.	Estado Act.	F. Es
2	ACOSTA ECHEVERRIA, JOSE	RFCEN17111836	Alto Consumo	0		16/11/2017			
3	AGENCIA NACIONAL DE	RFCEN17111128	Error de Tarifa	0		13/11/2017			
4	ALVAREZ ALVAREZ, MARIA	RFCEN17112197	Alto Consumo	0		16/11/2017			
5	ALVAREZ GONZALEZ, LAURA	RFCEN17112067	Alto Consumo	0		16/11/2017			
6	ARCE, AZUCENA YOLANDA	RLCEN17110421	Denuncia de Notificación de	0		13/11/2017			
7	AROCENA REYES, JULIO CESAR	RFCEN17111319	Error de Tarifa	0		13/11/2017			
8	ARTUS MORALES, SANDRA	RLCEN17110078	Denuncia de Notificación de	0		11/11/2017			
9	AYALA FRANCISCO RAUL	RFCEN17111656	Error de Tarifa	0		16/11/2017			
10	AZZANELLI PINEYRO, SUSANA	RFCEN17112158	Alto Consumo	0		16/11/2017			
11	AZZANELLI PINEYRO, SUSANA	RFCEN17111055	Denuncia de Toma	0		16/11/2017			
12	BALBUENA MARIA C. PEREZ	RFCEN17111915	Alto Consumo	0		16/11/2017			
13	BANCHERO FAVREAU, CARLOS	RFCEN17111837	Error de Lectura	0		16/11/2017			
14	BANCHERO JAIMÉ, RUBENS	RFCEN17110424	Error de Tarifa	0		11/11/2017			
15	BELLION MUÑOZ, JUAN RAÚL	RFCEN17111110	Error de Lectura	0		13/11/2017			
16	BELTRAN ARENAS, STEFANI	RFCEN17110337	Alto Consumo	0		11/11/2017			
17	BERARDO DEBENEDETTI, MARIA	RFCEN17111853	Error de Tarifa	0		16/11/2017			
18	BERMUDEZ LIVER	RFCEN17110062	Error de Lectura	0		11/11/2017			
19	BICHI LITO MANUEL	RFCEN17112071	Error de Lectura	0		16/11/2017			
20	CARRO RODRIGUEZ, SILVIA	RFCEN17110396	Error en Estimación	0		11/11/2017			
21	CETTI MARIA LUCIA	RFCEN17110206	Error de Lectura	0		11/11/2017			
22	COLO PEDRO GILBERTO	RFCEN17110338	Error de Lectura	0		11/11/2017			
23	DIAZ NATALIA	RFCEN17111857	Alto Consumo	0		16/11/2017			
24	DOVAT MORA, ESTEFANI	RBCEN17110101	Denuncia factura no	0		16/11/2017			
25	EBRECARTÉ MADERA, MARY	RFCEN17110420	Alto Consumo	0		11/11/2017			

Ordenar de A a Z

Ordenar de Z a A

Ordenar por color

Borrar filtro de "Estado Act."

Filtrar por cglor

Filtros de texto

Buscar

(Seleccionar todo)

☐ En Tratamiento

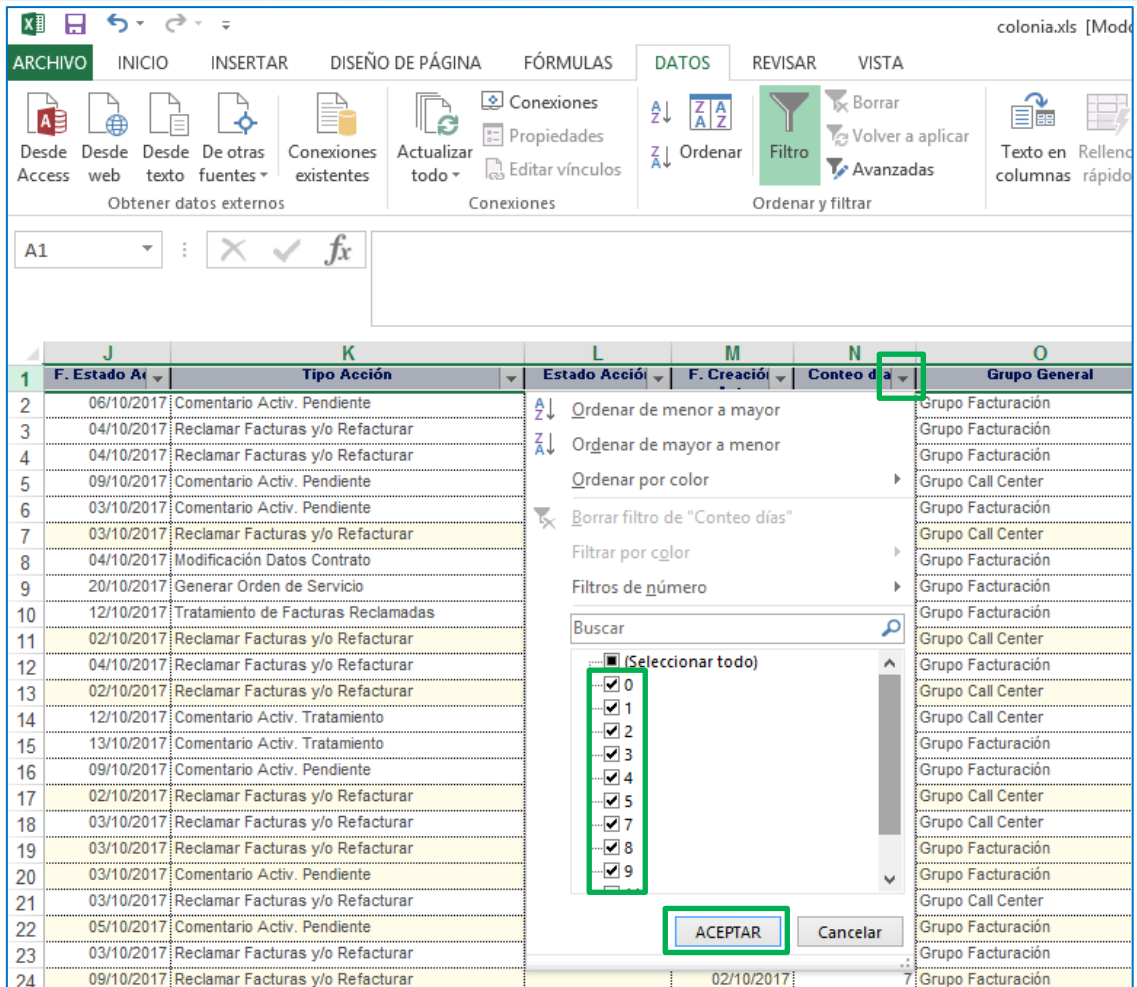
☐ Pendiente

☒ Resuelta

☒ Resuelta No Corresponde

ACEPTAR Cancelar

Seleccionar filtro: Conteo días / Seleccionar del 0 al 9 inclusive / Aceptar



	J	K	L	M	N	O
	F. Estado A	Tipo Acción	Estado Acción	F. Creación	Conteo días	Grupo General
2	06/10/2017	Comentario Activ. Pendiente				Grupo Facturación
3	04/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar				Grupo Facturación
4	04/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar				Grupo Facturación
5	09/10/2017	Comentario Activ. Pendiente				Grupo Call Center
6	03/10/2017	Comentario Activ. Pendiente				Grupo Facturación
7	03/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar				Grupo Call Center
8	04/10/2017	Modificación Datos Contrato				Grupo Facturación
9	20/10/2017	Generar Orden de Servicio				Grupo Facturación
10	12/10/2017	Tratamiento de Facturas Reclamadas				Grupo Facturación
11	02/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar				Grupo Call Center
12	04/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar				Grupo Facturación
13	02/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar				Grupo Call Center
14	12/10/2017	Comentario Activ. Tratamiento				Grupo Facturación
15	13/10/2017	Comentario Activ. Tratamiento				Grupo Facturación
16	09/10/2017	Comentario Activ. Pendiente				Grupo Facturación
17	02/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar				Grupo Call Center
18	03/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar				Grupo Call Center
19	03/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar				Grupo Facturación
20	03/10/2017	Comentario Activ. Pendiente				Grupo Facturación
21	03/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar				Grupo Facturación
22	05/10/2017	Comentario Activ. Pendiente				Grupo Facturación
23	03/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar				Grupo Facturación
24	09/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		02/10/2017	7	Grupo Facturación

Aclaración: Durante el año 2017 seleccionaremos del 0 al 9 inclusive ya que el indicador mide reclamos resueltos en menos de 10 días. Para el año 2018 la medición de este indicador cambiará a ≤ 8 días por lo cual se deberá seleccionar del 0 al 8 inclusive.

Al clicar Aceptar, en el extremo izquierdo de la pantalla aparecerá la siguiente información:



colonia.xls [Modo de compatibilidad] - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Desde web Desde texto Desde otras fuentes Obtener datos externos Conexiones existentes Actualizar todo Conexiones Ordenar Filtro Borrar Volver a aplicar Avanzadas Texto en Relleno columnas rápido duplicados de datos Herramientas de datos Validación Consolidar Análisis de hipótesis Relaciones Agrupar Desagrupar Subtotal Esquema

A1

J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
F. Estado At	Tipo Acción	Estado Acción	F. Creación	Conteo día y	Grupo General	Agente General	Grupo Actual	Agente Actual	Usuario Alta	Usuario
06/10/2017	Comentario Actv. Pendiente		02/10/2017	4	Grupo Facturación				CALISTRO, MARIA PAULA	CALISTRO, MA
04/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		03/10/2017	1	Grupo Facturación				REYES, ANDREA	SUHR, IBATAE
04/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		03/10/2017	2	Grupo Facturación	RODRIGUEZ, CARLA			RODRIGUEZ, CARLA	LANDABURU,
08/10/2017	Comentario Actv. Pendiente		04/10/2017	6	Grupo Call Center				GONZAGA, NATALIA	LEIVA, DARIAN
03/10/2017	Comentario Actv. Pendiente		03/10/2017	0	Grupo Facturación				PINTOS, MARCELO	LEIVA, DARIAN
02/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		02/10/2017	1	Grupo Call Center				MACHADO, ANA PAULA	FERNANDEZ, F
04/10/2017	Modificación Datos Contrato		03/10/2017	1	Grupo Facturación	SQUITIN, MARIA DEL CARMEN			SQUITIN, MARIA DEL CARMEN	SQUITIN, MARI
12/10/2017	Tratamiento de Facturas Reclamadas		03/10/2017	9	Grupo Facturación				LEIVA, DARIAN	LEIVA, DARIAN
02/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		02/10/2017	0	Grupo Call Center				TRAVERS, VALERIA	TRAVERS, VAL
04/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		03/10/2017	1	Grupo Facturación				FERRERA, PATRICIA	PLATANO, MA
02/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		02/10/2017	0	Grupo Call Center	LANDABURU, KARINA			LANDABURU, KARINA	LANDABURU,
12/10/2017	Comentario Actv. Tratamiento		03/10/2017	9	Grupo Call Center				PERDOMO, ALEJANDRA	CALISTRO, MA
09/10/2017	Comentario Actv. Pendiente		02/10/2017	7	Grupo Facturación				RIS, FEDERICO	CALISTRO, MA
02/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		02/10/2017	0	Grupo Call Center				TRAVERS, VALERIA	TRAVERS, VAL
03/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		03/10/2017	0	Grupo Call Center	SQUITIN, MARIA DEL CARMEN			SQUITIN, MARIA DEL CARMEN	SQUITIN, MARI
03/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		03/10/2017	0	Grupo Facturación				SANCHEZ, MARCELA	HOLZER, ADO
03/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		03/10/2017	0	Grupo Call Center				SANCHEZ, MARCELA	SANCHEZ, MA
02/10/2017	Comentario Actv. Pendiente		02/10/2017	3	Grupo Facturación				TRAVERS, VALERIA	TRAVERS, VAL
03/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		03/10/2017	0	Grupo Facturación				LEIVA, DARIAN	LEIVA, DARIAN
09/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		02/10/2017	7	Grupo Facturación				PLATANO, MARIANA	PLATANO, MA
09/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		02/10/2017	7	Grupo Facturación				MARRERO, MICHAELA	CALISTRO, MA
03/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		03/10/2017	0	Grupo Facturación				PLATANO, MARIANA	PLATANO, MA
09/10/2017	Comentario Actv. Pendiente		02/10/2017	7	Grupo Facturación				PERDOMO, ALEJANDRA	CALISTRO, MA
06/10/2017	Comentario Actv. Pendiente		04/10/2017	2	Grupo Facturación				SILVA, ALBERTO	SANCHEZ, MA
11/10/2017	Comentario Actv. Pendiente		03/10/2017	8	Grupo Call Center				ZEBALLOS, SOLEDAD	CALISTRO, MA
04/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		04/10/2017	0	Grupo Call Center	SQUITIN, MARIA DEL CARMEN			SQUITIN, MARIA DEL CARMEN	SQUITIN, MARI
02/10/2017	Generar Orden de Servicio		02/10/2017	0	Grupo Facturación				PERDOMO, ALEJANDRA	PERDOMO, ALI
06/10/2017	Comentario Actv. Pendiente		04/10/2017	2	Grupo Facturación				TRAVERS, STEFANI	TRAVERS, STE
03/10/2017	Reclamar Facturas y/o Refacturar		02/10/2017	1	Grupo Facturación				OLIVERA, JULIANA	TRAVERS, STE

LISTO SE ENCONTRARON 35 DE 37 REGISTROS

RECIENTOS: 24

Hoja1 (+)

LISTO SE ENCONTRARON 35 DE 37 REGISTROS

Esto quiere decir que se encontraron 35 reclamos comerciales resueltos en menos de 10 días de 37 reclamos comerciales generados entre el 1 y el 5 de octubre.

Para la obtención del valor del indicador al 15 de octubre se realizaría una regla de tres:

37 reclamos comerciales generados entre el 1 al 5/10 _____ 100%

35 reclamos comerciales resueltos en menos de 10 días _____ X%

$$X = 35 * 100 / 37 = 94,59\%$$

En este ejemplo, al 15/10/2017 el 94,59% de los reclamos comerciales generados entre el 1 y el 5 de octubre fueron resueltos en menos de 10 días.

Documentos relacionados

- ✓ Instructivo Actividades 2017 (relacionado a Mejora 214 de la bandeja de actividades y elaborado por DCO)
- ✓ Manual Reclamos Comercial Operativo
- ✓ Instrucciones Trabajo CALL – IT.CL.02 V05
- ✓ Descripción de tipos de actividades
- ✓ Procedimiento Recepción Reclamos, Consultas y Solicitudes



Anexos

2017 - Plan de Acción 029 - Disminución de los tiempos de resolución de los reclamos comerciales

Responsable: Gerencia de Gestión de Clientes.

Alcance: Disminuir los tiempos de resolución de reclamos comerciales.

Meta: 80% de los reclamos comerciales resueltos en menos de 10 días.

Valor de la meta corresponde a porcentaje anualizado de resolución de reclamos comerciales generados en todo el país extraído del Informe DWOSE_INF_087_RECLAMOS_COMERCIALES_GENERADOS_(fecha desde)-A-(fecha hasta). Para el cálculo de los seguimientos se tomará como valor inicial el dato obtenido al 31-12-2016. Se consideran todos los tipos de actividad que están contenidos en la categoría "**Reclamos**".

Otras Gerencias / Áreas involucradas: Gerencia de Facturación, Operaciones Técnicas, Medición, Clientes Estratégicos, Sub Gerencias Comerciales Operativas del Interior y UGD.

2018 – Plan de Acción XXX - Disminución de los tiempos de resolución de los reclamos comerciales

Responsable: Gerencia de Gestión de Clientes

Alcance: Disminuir los tiempos de resolución de reclamos comerciales

Meta: 85% de los reclamos comerciales resueltos en ≤ 8 días. Valor de la meta corresponde a porcentaje anualizado de resolución de reclamos comerciales generados en todo el país extraído del Informe DWOSE_INF_087_RECLAMOS_COMERCIALES_GENERADOS_(fecha desde)-A-(fecha hasta). Se consideran todos los tipos de actividad que están contenidos en la categoría “**Reclamos**”.

Otras Gerencias / Áreas involucradas: Gerencia de Facturación, Operaciones Técnicas, Medición, Clientes Estratégicos, Sub Gerencias Comerciales Operativas del Interior y UGD