

| DATOS DE TRAMITES A RACIONALIZAR |        |  |          | ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR   |  |  |                      |                          | PLAN DE EJECUCIÓN |                             |  |               |
|----------------------------------|--------|--|----------|---|--|--|----------------------|--------------------------|-------------------|-----------------------------|--|---------------|
| Tipo                             | Número | Nombre   | Estado   | Situación Actual  | Mejora por Implementar   | Beneficio al ciudadano o entidad                     | Tipo racionalización | Acciones racionalización | Fecha inicio      | Fecha final racionalización | Responsable  | Justificación |
| OPA                              | 78883  | Traslados (Adecuación/ Externo) de Línea Telefónica y/o Internet. / Fijo | INSCRITO | <p><b>AGENDA:</b> Al cliente solo se le podía agendar su visita de traslado dentro de una ventana de 8 días lo cual generaba insatisfacción y re-contacto.</p> <p><b>REQUISITOS:</b> El cliente se enteraba de los requisitos a cumplir previo la solicitud de su trámite en el momento de tener una conversación con un asesor de servicio.</p> <p><b>CONFIGURACIÓN IP FIJA:</b> El cliente una vez se cumplía su traslado debía generar un nuevo contacto solicitando la configuración de sus dispositivos pues la IP cambiaba.</p> <p><b>CAMBIO DE PLAN:</b> El cliente se veía obligado a elegir un nuevo plan al realizar su traslado, situación que en algunas oportunidades generaba molestia.</p> <p><b>CONFIRMACIÓN DE TITULARIDAD:</b> El cliente debe contestar 5 preguntas generadas por LISIM y en ocasiones no recuerda las respuestas por lo tanto no supera el proceso y los tiempos de atención son largos.</p> <p><b>CLÁUSULA DE PERMANENCIA:</b> Cliente retiraba sus servicios ante la imposibilidad de cumplir el trámite de traslado por no tener cobertura en el nuevo predio, si el cliente tenía vigente cláusula de permanencia se generaban cobros por este concepto. El cliente debía radicar un reclamo para proceder con el análisis y ajustes pertinentes.</p> | <p><b>AGENDA:</b> Se amplía la ventana de las agendas a 30 días, así el cliente puede escoger el día y la franja que más se ajuste a su condición.</p> <p><b>REQUISITOS:</b> Se publica un audio en el IVR, cuando el cliente elige la opción de traslado, para informar al cliente los requisitos del trámite. El cliente no pierde el tiempo esperando atención y agilidad en la atención pues en el caso de no cumplir con algún requisito gestiona la solución y llama cuando esté listo para hacer su trámite. Se migra el ID de la(s) IP(s) fija(s) desde los datos origen a los datos destino evitando molestias para el cliente y nuevo contacto.</p> <p><b>CAMBIO DE PLAN:</b> El cliente tenga la posibilidad de: a) continuar con la oferta aprovisionada indistintamente de si está vigente, b) cambiar una oferta nueva si le resulta más conveniente</p> <p><b>CONFIRMACIÓN DE TITULARIDAD:</b> desde SUMA (CRM de ETB) se envía un SMS y/o correo electrónico con código de validación, el cliente lo informa al asesor y así se agiliza el proceso de validación de titularidad.</p> <p><b>CLÁUSULA DE PERMANENCIA:</b> Cuando el cliente debe retirar sus servicios por no cumplirse el traslado, el sistema valida dicha causal y si tiene cláusula de permanencia la ajusta evitando al cliente un nuevo contacto y la molestia por los cobros generados.</p> | Mejora de trámite en línea y respuesta en los mismo. | Tecnológica          | Trámite en Línea         | 1/02/2021         | 30/11/2021                  | Gerencia de Transformacion Experiencia del Cliente |               |