

Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	Entregable Mensual “Reporte Monitoreo de Aplicativo 800”

## SECCIÓN I: MONITOREO DE USO DE APLICATIVO 800

Se extiende la presente Acta correspondiente al mes de Abril 2020 del Contrato Abierto Número: **CNBBBJ/DGGPETIC-AD/009/2020** relacionado con el **Servicio de Telefonía Básica convencional, IVR Inteligente y 800**, toda vez que fue validado en sus funciones, procesos y reportes por parte del área solicitante como **aceptables**, en el entendido de que diversos entregables han sido recibidos al día de hoy los cuales se detallan a continuación.

## SECCIÓN II: DESCRIPCIÓN

“Servicio 800, solución de **MONITOREO DE APLICATIVO 800**” para el mes de Abril 2020, el cual se compone de los siguientes entregables iniciales:

Etapas	Entregables Mensual	Estatus del entregable	Observaciones
	1. Reporte de Número de Visitas al menú.	Entregado	ARCHIVO Y CD: Entregables mensual del 1 al 30 Abril 2020.
	2. Reporte Número de clic en cada botón del servicio.	Entregado	
	3. Gráficas de Desempeño	Entregado	
	4. Reporte Porcentaje de Visitas	Entregado	

Servicio/Proyecto	"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800"
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	Entregable Mensual "Reporte Monitoreo de Aplicativo 800"

### SECCIÓN III: DETALLE DE ENTREGABLES

#### 1. NÚMERO DE VISITAS AL MENÚ

Para el período del 01 al 30 de Abril 2020, se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado.



Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	Entregable Mensual “Reporte Monitoreo de Aplicativo 800”

Detalle por Estado.

ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	Aguascalientes	2560	17	Morelos	2155
2	Baja California	4161	18	Nayarit	1104
3	Baja California Sur	5145	19	Nuevo León	3839
4	Campeche	3857	20	Oaxaca	6419
5	Chiapas	14174	21	Puebla	6023
6	Chihuahua	9481	22	Querétaro	624
7	Coahuila	5109	23	Quintana Roo	3668
8	Colima	1382	24	San Luis Potosí	3158
9	Ciudad de México	18724	25	Sinaloa	8815
10	Durango	2868	26	Sonora	6299
11	Estado de México	5319	27	Tabasco	6168
12	Guanajuato	8952	28	Tamaulipas	3909
13	Guerrero	6152	29	Tlaxcala	1165
14	Hidalgo	4512	30	Veracruz	5814
15	Jalisco	15393	31	Yucatán	4312
16	Michoacán	6252	32	Zacatecas	1554
Total					179,067

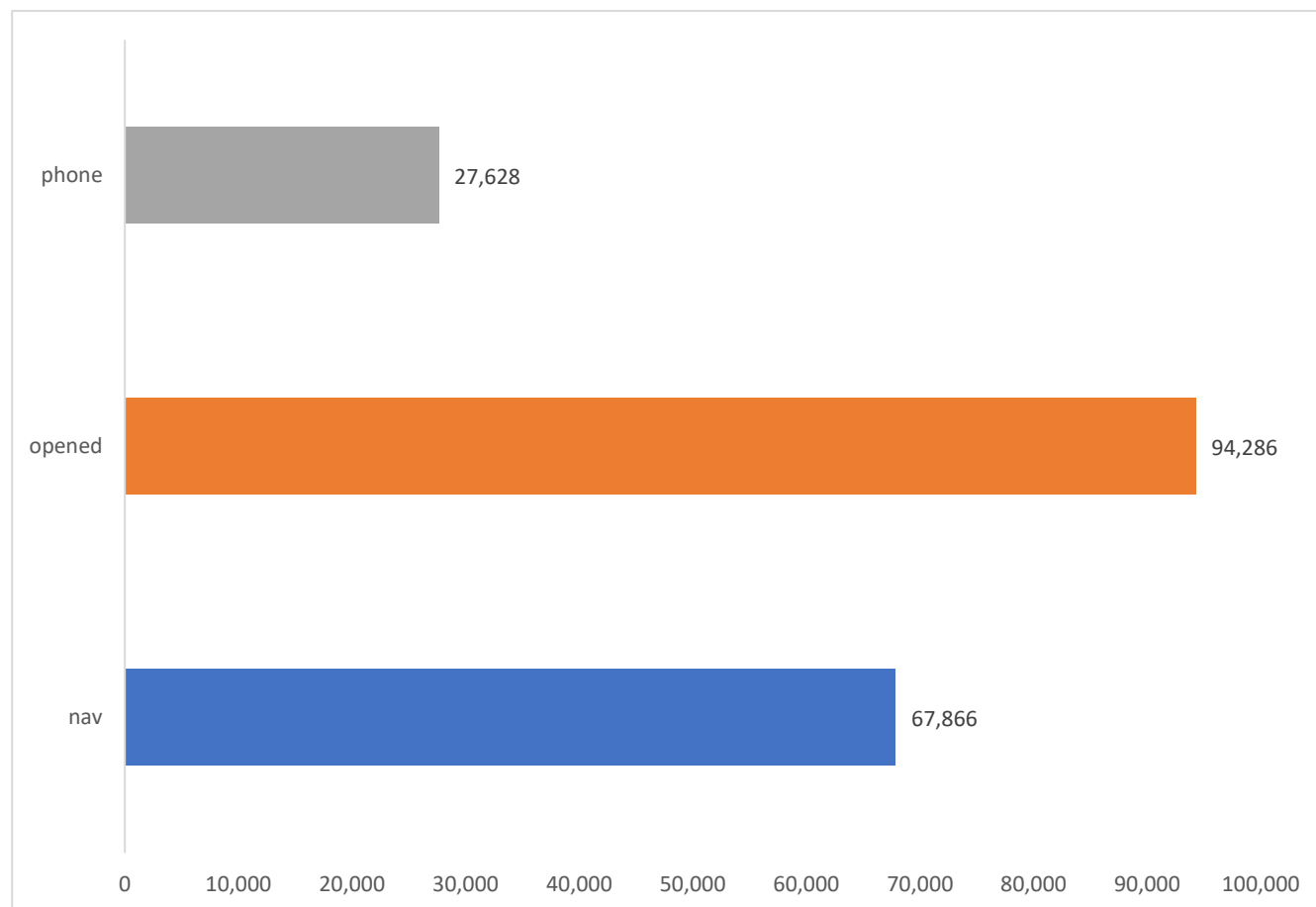
NOTA. Se tienen en analisis 10,713 registros.

Servicio/Proyecto	"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800"
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	Entregable Mensual "Reporte Monitoreo de Aplicativo 800"

## 2. NÚMERO DE CLIC EN CADA BOTÓN DEL SERVICIO

Para el período del 01 al 30 de Abril 2020, se registró el siguiente número de interacciones:

Abierto	Click De Navegación	Continuar La Llamada	Eventos Totales
94,286	67,866	27,628	189,780

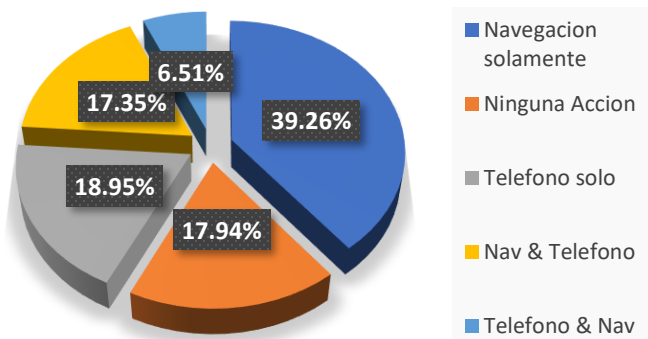


Servicio/Proyecto	"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800"
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	Entregable Mensual "Reporte Monitoreo de Aplicativo 800"

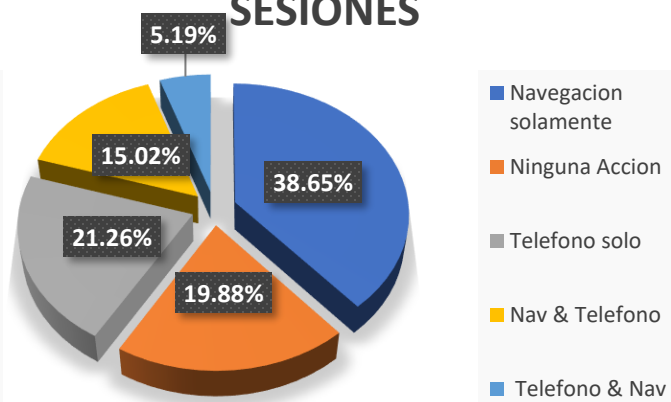
### 3. GRAFICAS DE DESEMPEÑO

No CSR						CSR			
57.2% Usuarios = 23,834 / 41,669						42.8% Usuarios = 17,835 / 41,669			
58.5% Sesiones = 28,037 / 47,902						41.5% Sesiones = 19,865 / 47,902			
TOTAL		Navegación Solamente		Ninguna Acción		Teléfono solo		Nav & Teléfono	
Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones
41,669	47,902	16,359 (39.3%)	18,513 (38.6%)	7,475 (17.9%)	9,524 (19.9%)	7,896 (18.9%)	10,184 (21.3%)	7,228 (17.3%) Navegación y teléfono 2,711 (6.5%) Teléfono y navegación	7,195 (15%) Navegación y teléfono 2,486 (5.2%) Teléfono y navegación

#### USUARIOS



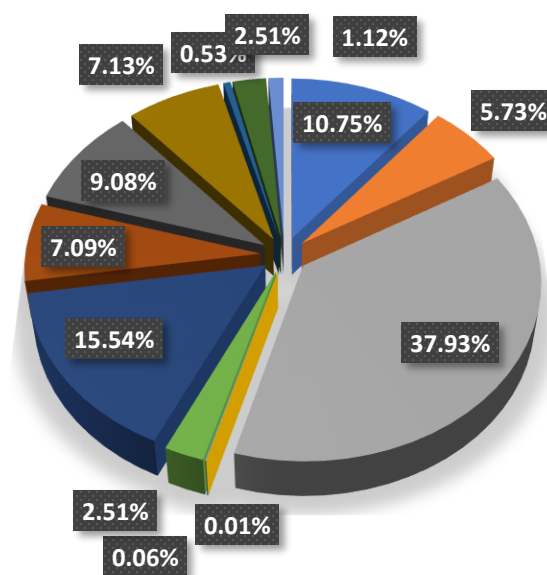
#### SESIONES



Servicio/Proyecto	"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800"
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	Entregable Mensual "Reporte Monitoreo de Aplicativo 800"

#### 4. PORCENTAJE DE VISITAS

Lugar De Entrada	Cantidad De Entradas	Porcentaje
Llamada de registro 2020	7,296	10.80%
Educación Básica	3,887	5.70%
Becas para Bienestar	25,743	37.90%
Preguntas más comunes	7	0%
Cómo inscribirse para la Beca 2019	42	0.10%
Educación Superior Media	1,705	2.50%
Oficina cerca de ti	10,545	15.50%
Programas prioritarios	4,814	7.10%
Requisitos del programa	6,159	9.10%
facebook.com	4,838	7.10%
twitter.com	363	0.50%
<a href="http://www.gob.mx/becasbenito">www.gob.mx/becasbenito</a>	1,705	2.50%
<a href="https://www.youtube.com">https://www.youtube.com</a>	762	1.10%
<b>Total</b>	<b>67,866</b>	<b>100%</b>



<b>Servicio/Proyecto</b>	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”</b>
<b>Proceso</b>	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>
<b>Nombre del Producto</b>	<b>Entregable Mensual “Reporte Monitoreo de Aplicativo 800”</b>

#### SECCIÓN IV: FIRMAS DE CONFORMIDAD

Hemos revisado el presente documento y estamos de acuerdo con su contenido, por lo que confirmamos nuestra participación en el desarrollo de este proyecto, así como de los compromisos que de él emanen.

Líder Funcional
Alejandra Díaz Jaramillo Jefe de Atención Telefónica

Vo. Bo. Director General Requirente
Leopoldo Figueroa Olea Director General de Coordinación y Seguimiento Territorial

Por el Proveedor
Andrea Elizabeth García Gutiérrez Ejecutivo de Cuenta de Teléfonos de México S.A.B de C.V.