

	<p>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:  <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b>          Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y          Comunicaciones          Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</p>	Página 1 de 10
		Fecha de elaboración
		MARZO 2021
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
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 DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”	

Se extiende la presente Acta correspondiente al mes de Marzo 2021 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 Marzo 2021, el cual se compone de los siguientes entregables:

Etapa	Entregables Mensual	Estatus del entregable	Observaciones
	1. Reporte de Número de Visitas al menú.	Entregado	ARCHIVO Y CD:  Entregables mensual del 1 al 31 Marzo 2021.
	2. Reporte Número de clic en cada botón del servicio.	Entregado	
	3. Gráficas de Desempeño	Entregado	
	4. Reporte Porcentaje de Visitas	Entregado	

 	<b>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</b> <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b> <b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b> Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 2 de 10
		Fecha de elaboración
		MARZO 2021
		Documento
<b>5_5_3_A11F02_M4</b>		
Servicio/Proyecto	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”</b>	
Proceso	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>	
Nombre del Producto	<b>Entregable Mensual “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”</b>	

### SECCIÓN III: DETALLE DE ENTREGABLES

#### 1. Aplicativo de Telefonía Celular para el 800

Dando cumplimiento a lo establecido en el anexo técnico de la Coordinación Nacional de Becas para el Bienestar Benito Juárez, mi representada proporciona una aplicación para tecnología celular, que se activa al momento que los ciudadanos o los beneficiarios marquen el número 800 de la Coordinación desde un celular (Android o IOS), para que la llamada sea redirigida a un servicio en la nube que despliegue un menú de opciones establecido por la Coordinación Nacional y que pueda brindar apoyo a la ciudadanía en la atención de sus dudas o solicitudes de información con relación a las becas.

#### 2. Monitoreo de la Aplicación

Entregable mensual correspondiente del 1 al 31 Marzo 2021, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico, en el título **Aplicativo de Telefonía Celular para el 800**, subtítulo **Entregables de Monitoreo del uso de la aplicación, para la Solución de Autoatendimiento Móvil Avanzado Digital** en el cual mi representada se compromete a entregar:

- Número de visitas al menú.
- Número de clic en cada botón del servicio.
- Graficas de desempeño y Porcentaje de visitas.

Para el cumplimiento de este punto, mi representada entrega los resultados correspondientes a las actividades registradas durante el periodo del 1 al 31 Marzo 2021.

 <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b>	<b>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</b> <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b> <b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b> <b>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</b>	Página 3 de 10
		Fecha de elaboración
		MARZO 2021
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”</b>	
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Nombre del Producto	<b>Entregable Mensual “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”</b>	

### 3. Número de Visitas a la Interfaz Gráfica de Usuario y ChatBot.

Para el periodo del 1 al 31 Marzo 2021 se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado:

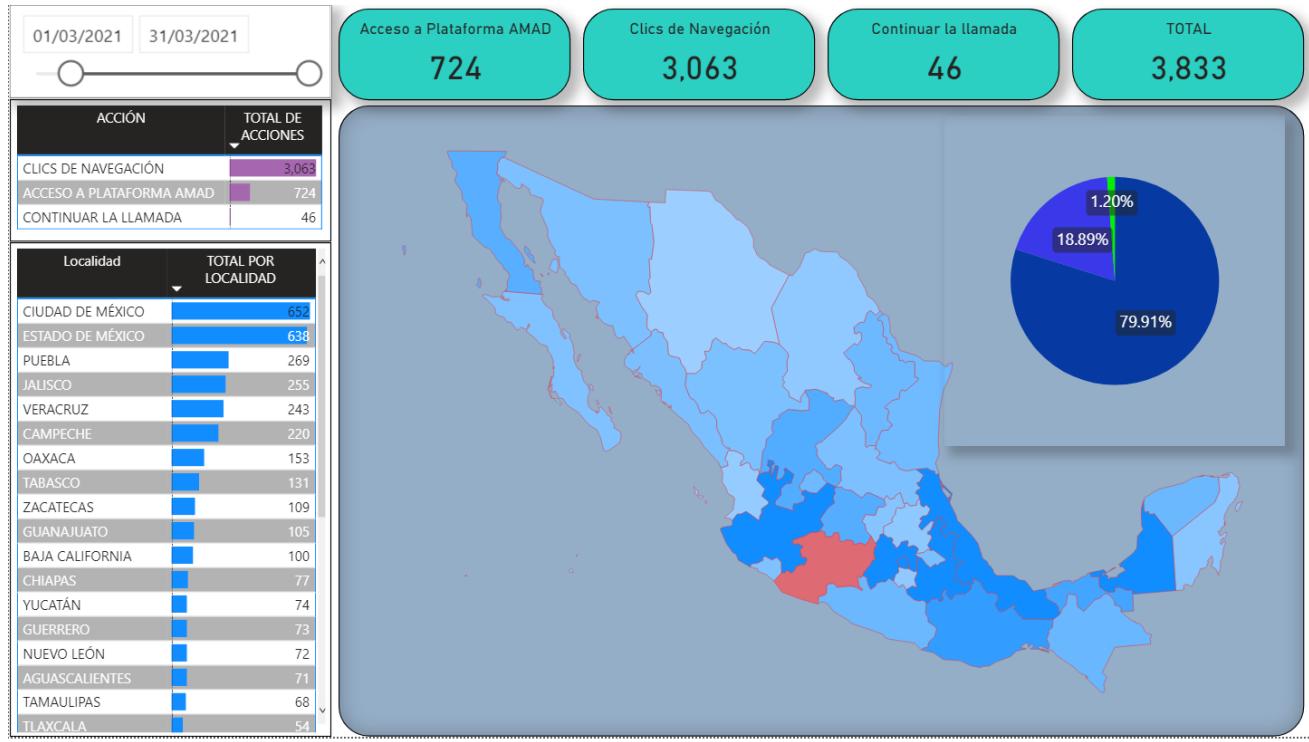


ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	Aguascalientes	182	17	Morelos	135
2	Baja California	232	18	Nayarit	44
3	Baja California Sur	197	19	Nuevo León	453
4	Campeche	428	20	Oaxaca	535
5	Chiapas	572	21	Puebla	572
6	Chihuahua	218	22	Querétaro	62
7	Ciudad de México	2762	23	Quintana Roo	244
8	Coahuila	224	24	San Luis Potosí	113
9	Colima	62	25	Sinaloa	474
10	Durango	284	26	Sonora	248
11	Estado de México	592	27	Tabasco	809
12	Guanajuato	483	28	Tamaulipas	263
13	Guerrero	306	29	Tlaxcala	416
14	Hidalgo	455	30	Veracruz	560
15	Jalisco	738	31	Yucatán	202
16	Michoacán	398	32	Zacatecas	124
<b>Total</b>				<b>19,492</b>	

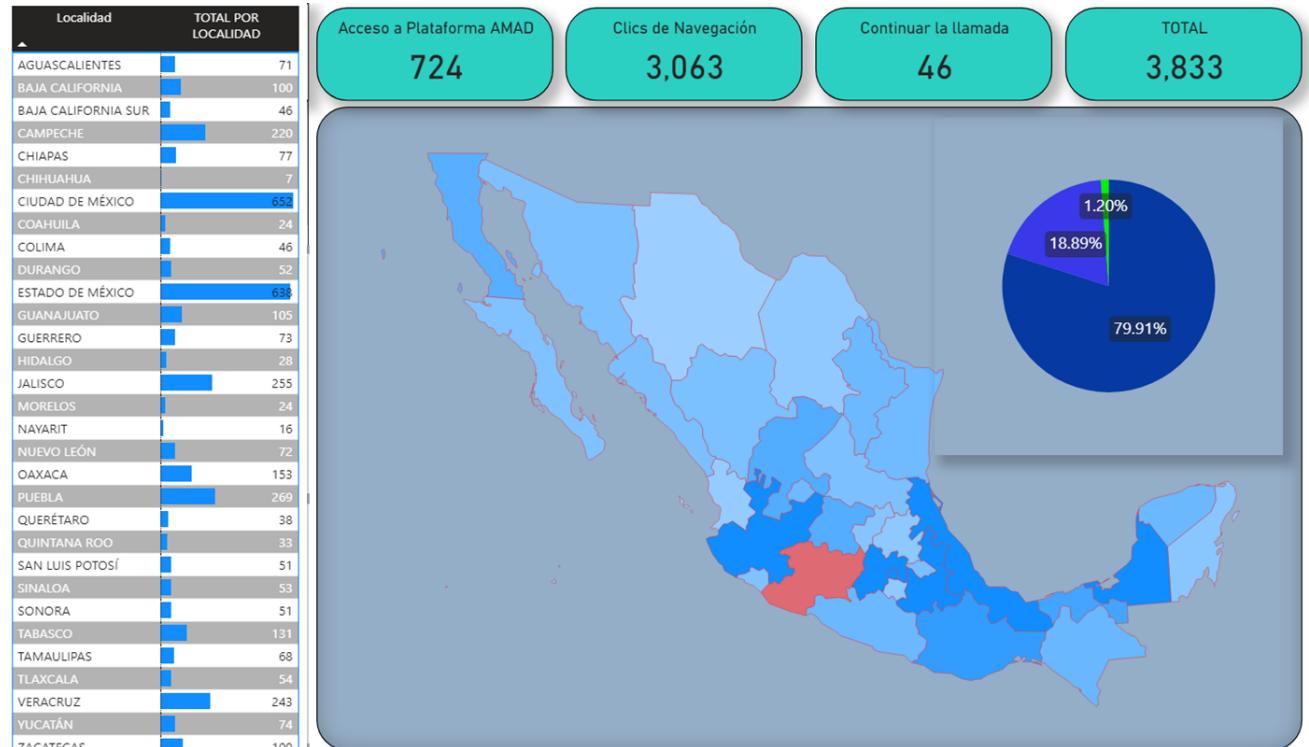
  <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p>	<p>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</p> <p><b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b></p> <p>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</p>	Página 4 de 10
		Fecha de elaboración
		MARZO 2021
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
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 DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”	

#### 4. Número de clic en Cada Botón de la Interfaz Gráfica de Usuario excluyendo el análisis de ChatBot.

Para el periodo del 1 al 31 Marzo 2021 se registró el siguiente número de interacciones por estado:

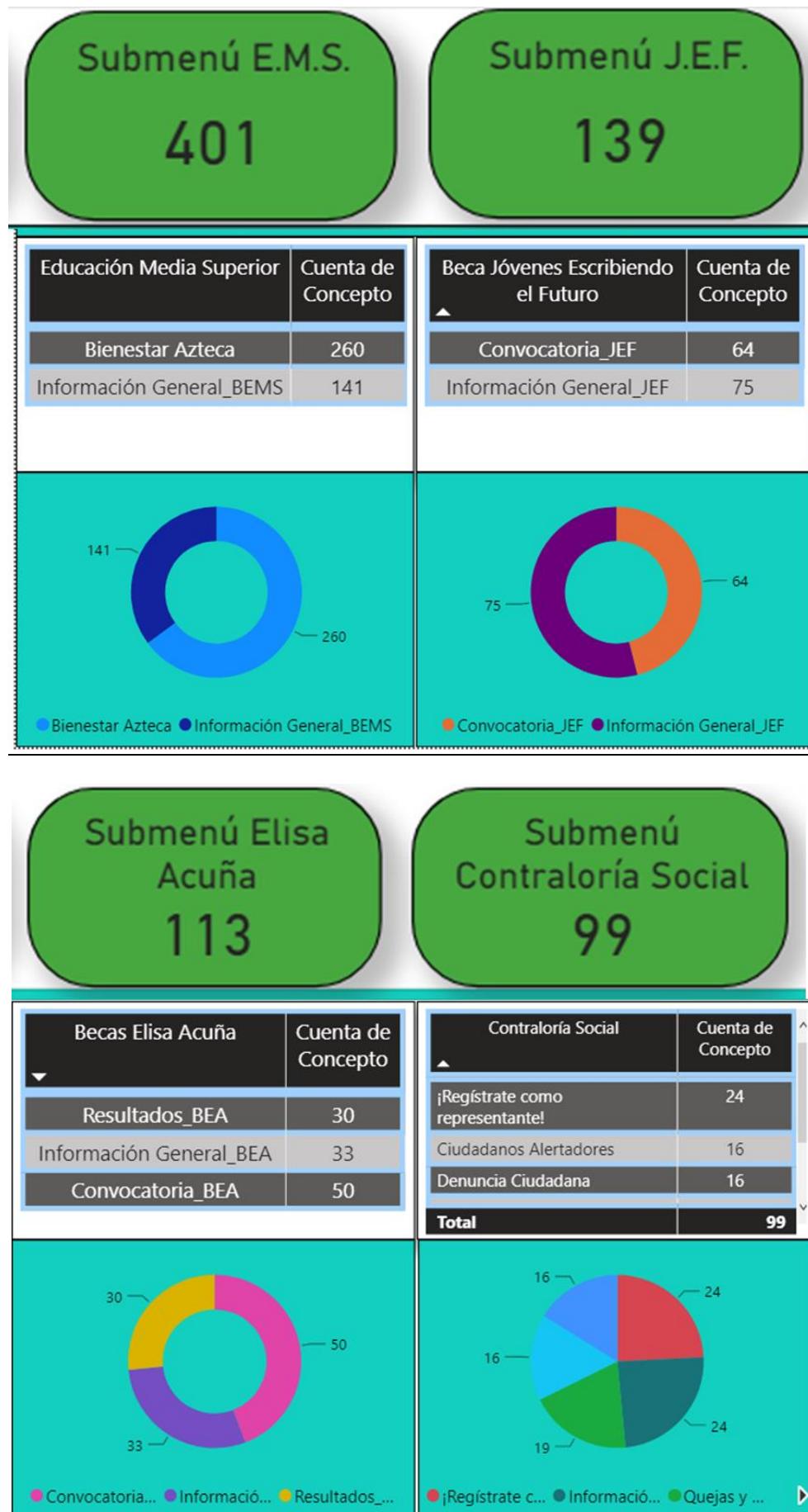


#### 5. Número de visitas.



  <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b>	<b>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</b> <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b> <b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b> <b>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</b>	<b>Página 5 de 10</b>
		<b>Fecha de elaboración</b>
		<b>MARZO 2021</b>
		<b>Documento</b>
		<b>5_5_3_A11F02_M4</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 DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”</b>	

### Sub Menús



  <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p>	<p>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:  <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b>          Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones          Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</p>	Página 6 de 10
		Fecha de elaboración
		MARZO 2021
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
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 DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”	

Bienestar Azteca	Cuenta de Concepto
<b>Etapa 1. Registro</b>	<b>309</b>
Etapa 2. Recibe tu beca.	92
¿Qué es Bienestar Azteca?	82
¡Ayuda! No me puedo registrar.	43
No me llega el código de verificación ni al correo ni al teléfono	28
¿Cuál es la vigencia del código QR y del código de barras?	26
Olvidé mi contraseña	26
Mi colonia y/o mi código postal no aparece en el listado desplegable	15
Durante el registro el sistema no me pidió tomarme la fotografía	10
<b>Total</b>	<b>631</b>



 	<b>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</b> <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b> <b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b> <b>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</b>	Página 7 de 10
		Fecha de elaboración
		MARZO 2021
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”</b>	
Proceso	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>	
Nombre del Producto	<b>Entregable Mensual “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”</b>	

## 6. Uso de Chat Bot



ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	Aguascalientes	130	17	Morelos	116
2	Baja California	190	18	Nayarit	44
3	Baja California Sur	197	19	Nuevo León	418
4	Campeche	256	20	Oaxaca	408
5	Chiapas	533	21	Puebla	423
6	Chihuahua	214	22	Querétaro	37
7	Ciudad de México	2232	23	Quintana Roo	226
8	Coahuila	201	24	San Luis Potosí	109
9	Colima	56	25	Sinaloa	473
10	Durango	263	26	Sonora	209
11	Estado de México	318	27	Tabasco	727
12	Guanajuato	453	28	Tamaulipas	226
13	Guerrero	288	29	Tlaxcala	392
14	Hidalgo	450	30	Veracruz	520
15	Jalisco	546	31	Yucatan	193
16	Michoacan	398	32	Zacatecas	120
Total			17,471		

  <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p>	<p><b>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</b></p> <p><b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b></p> <p><b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b></p> <p><b>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</b></p>	<b>Página 8 de 10</b>
		<b>Fecha de elaboración</b>
		<b>MARZO 2021</b>
		<b>Documento</b>
		<b>5_5_3_A11F02_M4</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 DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”</b>	

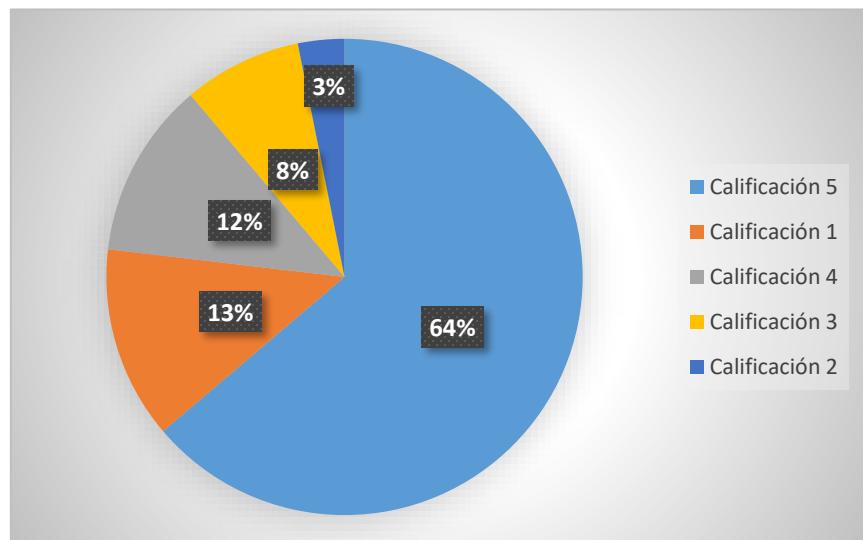
## 7. Agentes



## 8. Resultado de Encuesta de satisfacción

Calificación	Valor	Porcentaje
Calificación 5	405	64%
Calificación 1	83	13%
Calificación 4	76	12%
Calificación 3	51	8%
Calificación 2	20	3%
<b>TOTAL</b>	<b>635</b>	<b>100%</b>

  <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b> Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 9 de 10
		Fecha de elaboración
		MARZO 2021
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
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 DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”	



#### 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 Requierente
Leopoldo Figueroa Olea Director General de Coordinación y Seguimiento Territorial

Por el Proveedor
------------------

 <b>TELMEX</b>  COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b> Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 10 de 10
		Fecha de elaboración
		MARZO 2021
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”</b>	
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Nombre del Producto	<b>Entregable Mensual “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”</b>	

Andrea Elizabeth García Gutiérrez Ejecutivo de Cuenta de Teléfonos de México S.A.B de C.V.
--