



| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones | 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 | |

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones | Página 2 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 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 titulo **Aplicativo de Telefonía Celular para el 800**, subtítulo **Entregables de Monitoreo del uso de la aplicación, para la Solución de Autoatendimento 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.



| | | |
|--|--|------------------------------|
| <div> </div> | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones | Página 3 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” | |

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:

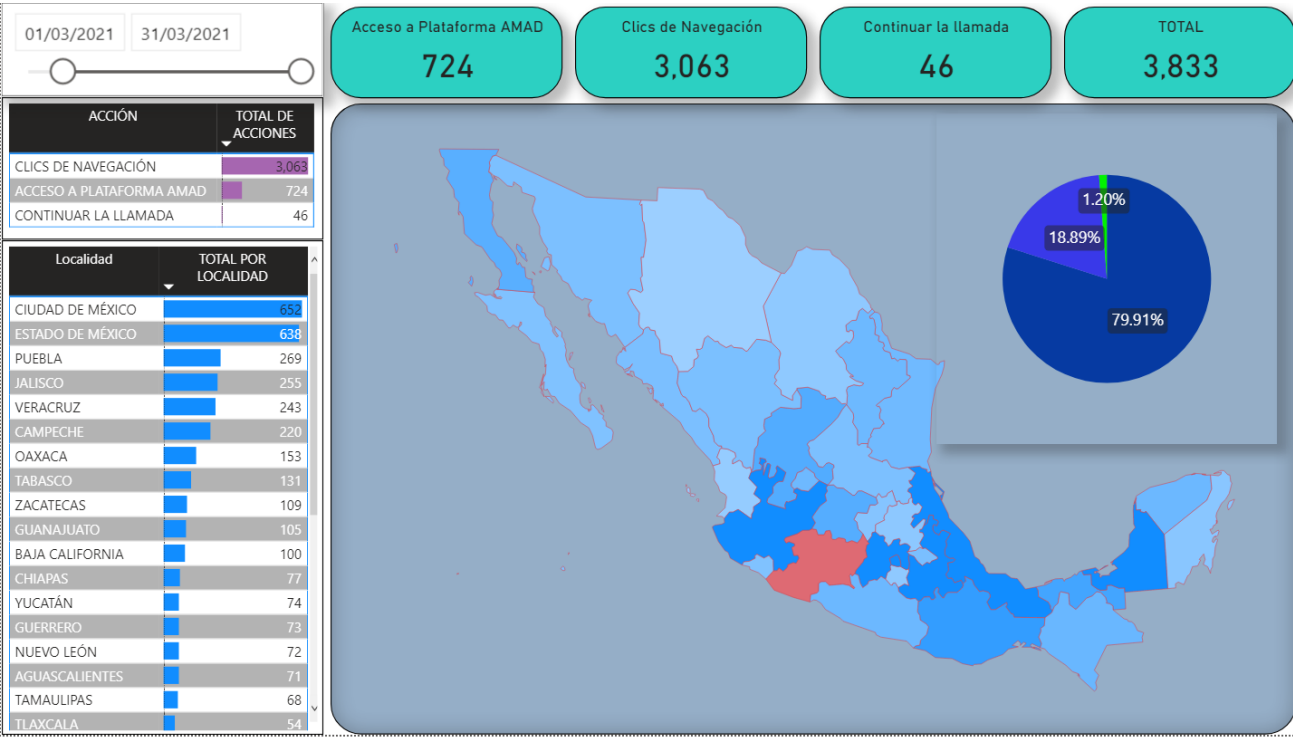


| ID | Estado | Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas | ID | Estado | Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas |
|-------|---------------------|--|----|-----------------|--|
| 1 | Aguascalientes | 182 | 17 | Morelos | 135 |
| 2 | Baja California | 232 | 18 | Nayarit | 44 |
| 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 |
| | | | | Web | 6105 |
| Total | | | | | 19,492 |

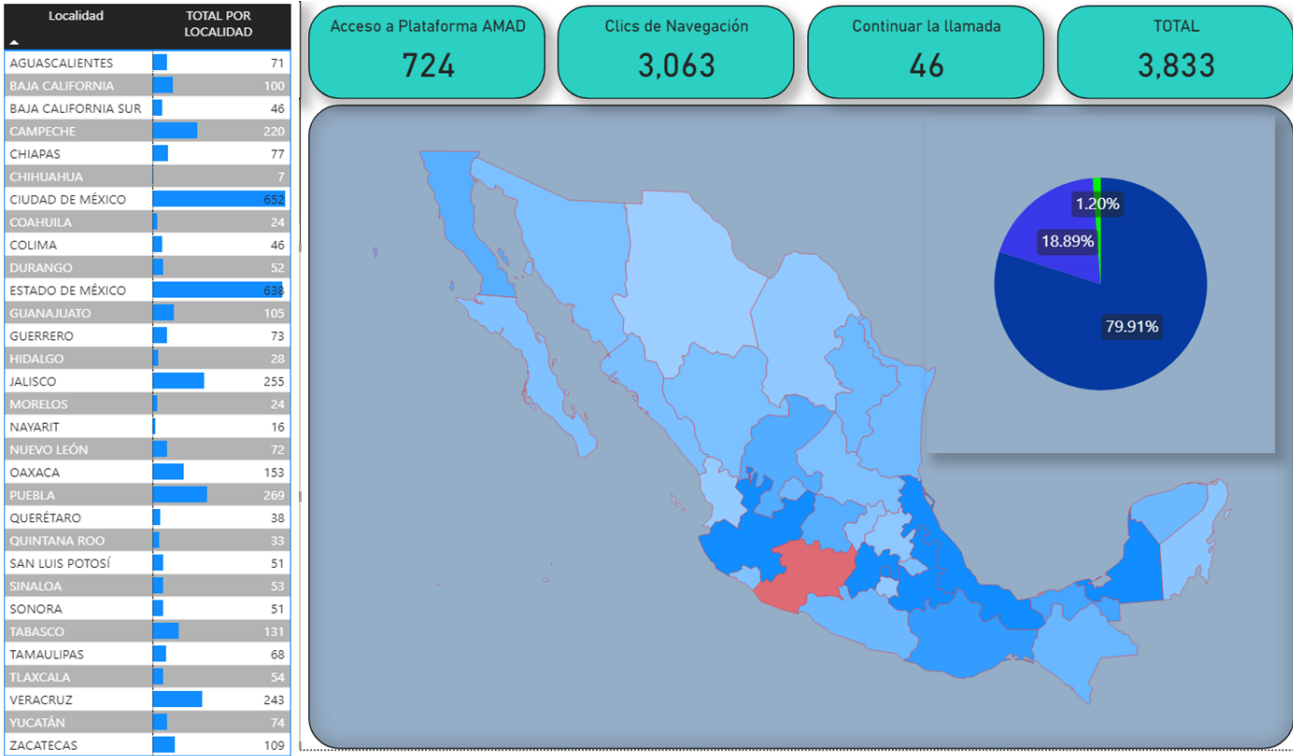
| | | |
|--|--|------------------------------|
| <div> TELMEX</div> <div> COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</div> | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones | 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:

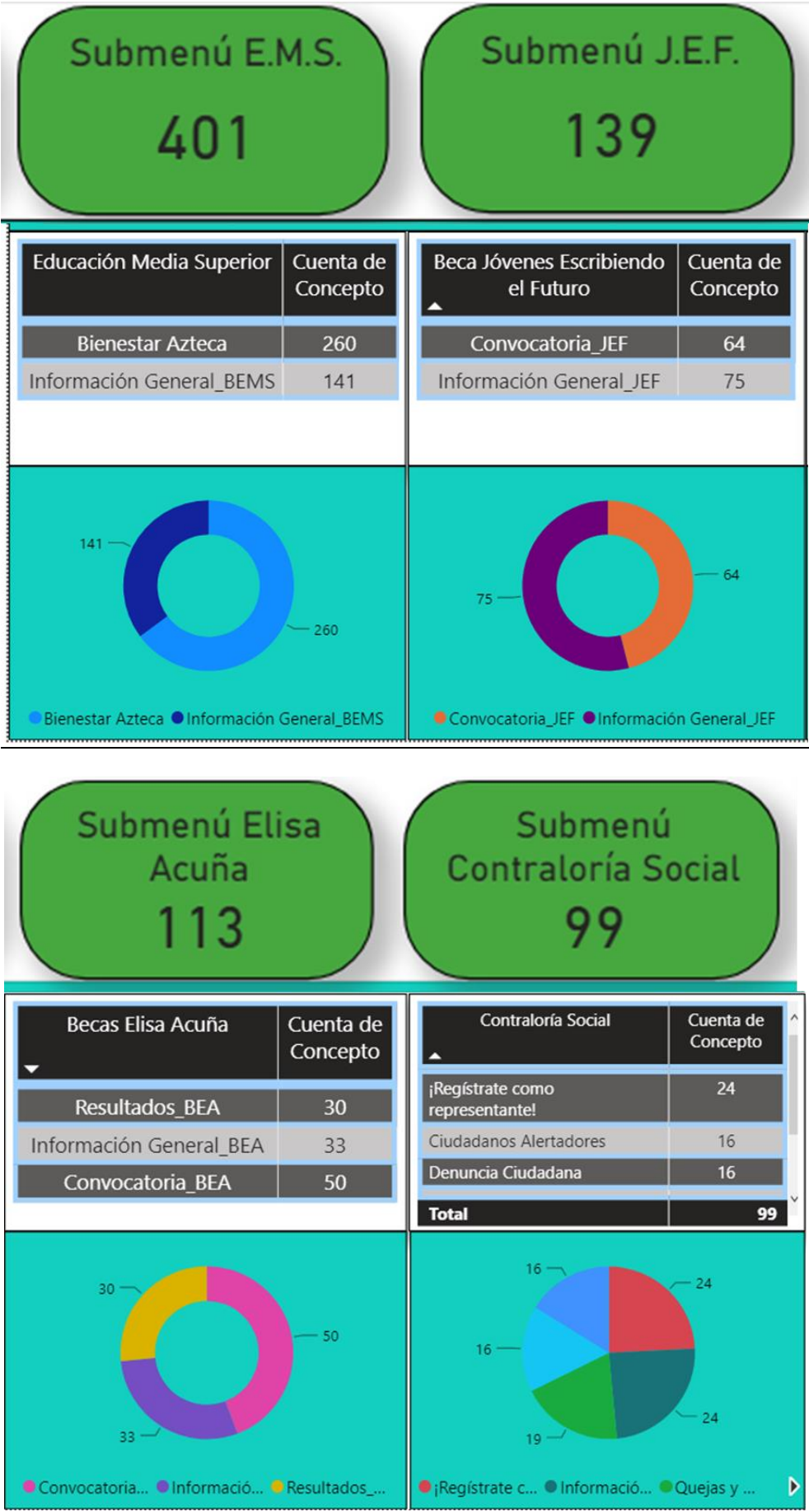


5. Número de visitas.



| | | |
|--|--|------------------------------|
| <div> </div> | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones | Página 5 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” | |

Sub Menús



Submenú Elisa Acuña

113

Submenú Contraloría Social

99

| Becas Elisa Acuña | Cuenta de Concepto |
|-------------------------|--------------------|
| Resultados_BEA | 30 |
| Información General_BEA | 33 |
| Convocatoria_BEA | 50 |





● Convocatoria... ● Informació... ● Resultados_...

| Contraloría Social | Cuenta de Concepto |
|---------------------------------|--------------------|
| ¡Regístrate como representante! | 24 |
| Ciudadanos Alertadores | 16 |
| Denuncia Ciudadana | 16 |
| Total | 99 |





● ¡Regístrate c... ● Informació... ● Quejas y ...

| | | |
|--|--|------------------------------|
| <div> TELME[®] COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</div> | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones | 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 |
|--|--------------------|
| Etapa 1. Registro | 309 |
| 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 |
| Total | 631 |





| | | |
|--|--|------------------------------|
| <div> </div> | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones | Página 7 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” | |

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 |
| | | | | Web | 6105 |
| Total | | | | | 17,471 |

| | | |
|--|--|------------------------------|
| <div> </div> | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones | Página 8 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” | |

7. Agentes

☐☐☐☐☐

Total de Conversaciones

4,222

Promedio de Conversaciones

124

Abandonado por usuario

Agente

Agentes no disponibles

Usuario cancela

Abandonado por agente

Transferido por skill

No atendido por agente

Transferido a agente

1947

861

511

497

162

123



59

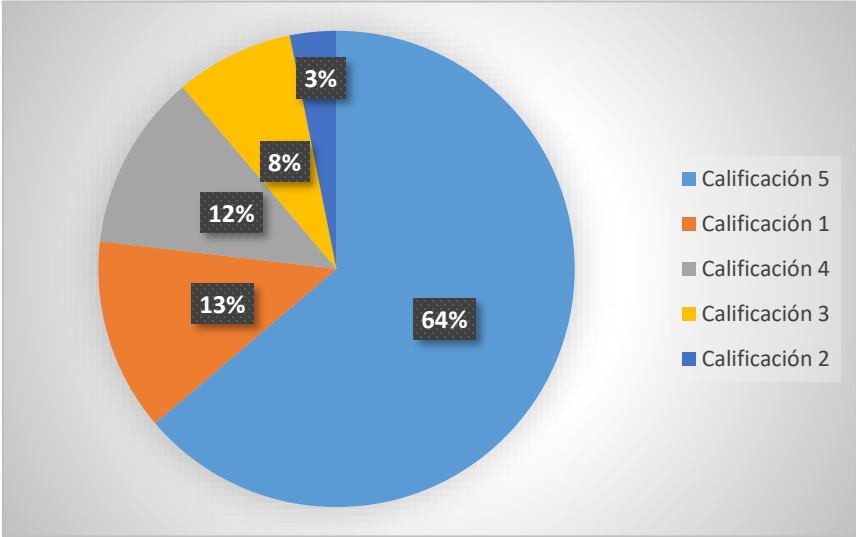
34

28

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% |
| TOTAL | 635 | 100% |

| | | |
|--|--|------------------------------|
| <div> </div> | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ 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 |
|---|
| <div></div> |
| Alejandra Díaz Jaramillo Jefe de Atención Telefónica |

| Vo. Bo. Director General Requirente |
|--|
| <div></div> |
| Leopoldo Figueroa Olea Director General de Coordinación y Seguimiento Territorial |

| Por el Proveedor |
|------------------|
| <div></div> |

| | | |
|--|---|----------------------|
| <div> </div> | <div>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</div> <div>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ</div> <div>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</div> <div>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</div> | Página 10 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” | |

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