

 TELmex	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ 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 5
		Fecha de elaboración
		Marzo 2020
		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	

Contenido

1. Aplicativo de Telefonía Celular para el 800 2
2. Monitoreo de la Aplicación 2
3. Número de Visitas al Menú..... 3
4. Número de clic en cada botón del servicio..... 4
5. Graficas de desempeño 4
6. Porcentaje de visitas. 5

 	<p>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</p> <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p> <p>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</p>	Página 2 de 5
		Fecha de elaboración
		Marzo 2020
		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

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 Juarez, 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 24 de mayo 2020, 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 24 de mayo 2020.

TELmex	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 3 de 5
		COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
		Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Marzo 2020
		Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	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		

3. Número de Visitas al Menú.

Para el periodo del 1 al 24 de mayo 2020 se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado:



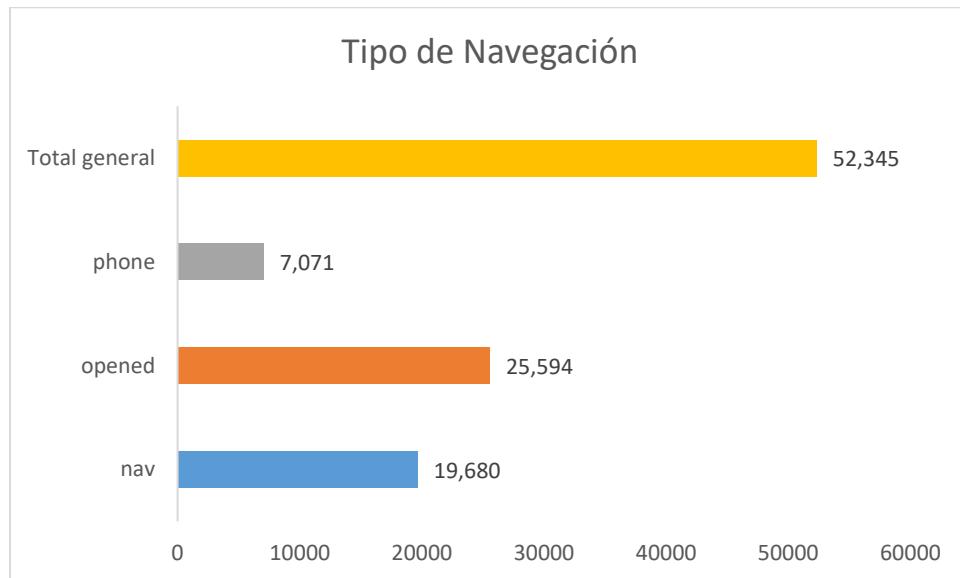
ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	Aguascalientes	556	17	Morelos	835
2	Baja California	971	18	Nayarit	664
3	Baja California Sur	1,338	19	Nuevo León	1,265
4	Campeche	1,016	20	Oaxaca	1,758
5	Chiapas	2,575	21	Puebla	2,049
6	Chihuahua	2,622	22	Querétaro	377
7	Coahuila	1,536	23	Quintana Roo	1,463
8	Colima	541	24	San Luis Potosí	1,583
9	Ciudad de México	5,735	25	Sinaloa	2,623
10	Durango	879	26	Sonora	1,466
11	Estado de México	1,180	27	Tabasco	2,657
12	Guanajuato	2,032	28	Tamaulipas	1,168
13	Guerrero	1,475	29	Tlaxcala	271
14	Hidalgo	1,114	30	Veracruz	1,608
15	Jalisco	3,729	31	Yucatán	1,418
16	Michoacán	1,421	32	Zacatecas	552
Total					50,477

  <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>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</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 5
		Fecha de elaboración
		Marzo 2020
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4

4. Número de clic en cada botón del servicio.

Para el periodo del 1 al 24 de mayo 2020 se registró el siguiente número de interacciones por estado:

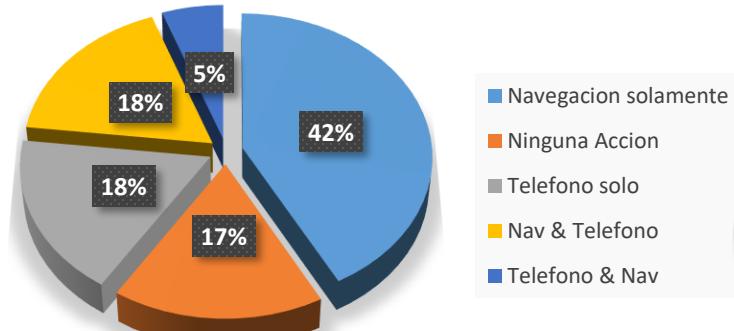
Abierto	Click De Navegación	Continuar La Llamada	Eventos Totales
25,594	19,680	7,071	52,345



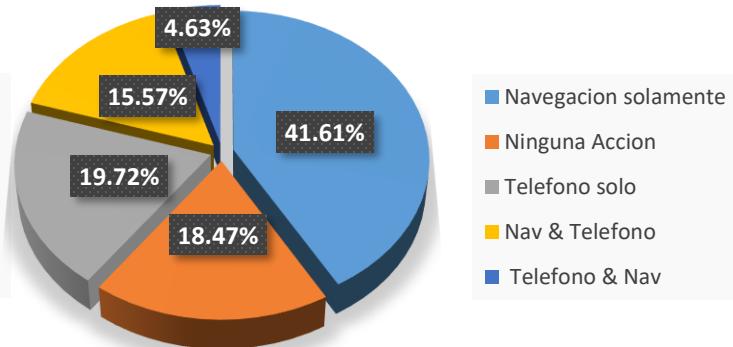
5. Graficas de desempeño

 	<p>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</p> <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</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 5 de 5
		Fecha de elaboración
		Marzo 2020
		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	

USUARIOS



SESIONES



6. Porcentaje de visitas.

Lugar De Entrada	Cantidad De Entradas	Porcentaje
Llamada de registro 2020	2,129	10.80%
Educación Básica	1,133	5.80%
Becas para Bienestar	7,243	36.80%
Preguntas más comunes	635	3.20%
twitter.com	98	0.50%
facebook.com	1554	7.90%
www.gob.mx/prospera	384	2%
https://www.youtube.com	198	1%
Secretaría de Educación Pública	25	0.10%
Coordinación nacional de becas cerca de mí	3,050	15.50%
Programas prioritarios	1,238	6.30%
Requisitos del programa	1,710	8.70%
Chat en línea (Chatbot)	268	1.40%
Llamada de registro 2020	2,129	10.80%
Total	19,680	100%