

 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 1 de 9
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Septiembre 2020
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Documento
Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”	5_5_3_A11F02_M4
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. Número de visitas..... 5

 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 2 de 9
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Septiembre 2020
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Documento
Servicio/Proyecto	"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800"	5_5_3_A11F02_M4
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 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 2020.

  <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>	<p>Página 3 de 9</p> <p>Fecha de elaboración</p> <p>Septiembre 2020</p> <p>Documento</p> <p>5_5_3_A11F02_M4</p>
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 30 de septiembre 2020 se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado:



Con tecnología de Bing

ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	Aguascalientes	1,199	17	Morelos	1,117
2	Baja California	2,348	18	Nayarit	715
3	Baja California Sur	1,480	19	Nuevo León	2,991
4	Campeche	1,831	20	Oaxaca	3,472
5	Chiapas	4,157	21	Puebla	3,884
6	Chihuahua	2,730	22	Querétaro	392
7	Ciudad de México	12,806	23	Quintana Roo	2,081
8	Coahuila	2,050	24	San Luis Potosí	1,664
9	Colima	892	25	Sinaloa	3,190
10	Durango	1,038	26	Sonora	2,207
11	Estado de México	3,540	27	Tabasco	3,928
12	Guanajuato	4,356	28	Tamaulipas	1,742
13	Guerrero	2,651	29	Tlaxcala	898
14	Hidalgo	2,452	30	Veracruz	5,268
15	Jalisco	6,845	31	Yucatán	1,877
16	Michoacán	2,520	32	Zacatecas	750
Total					89,071

 	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 4 de 9
		Fecha de elaboración
		Septiembre 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

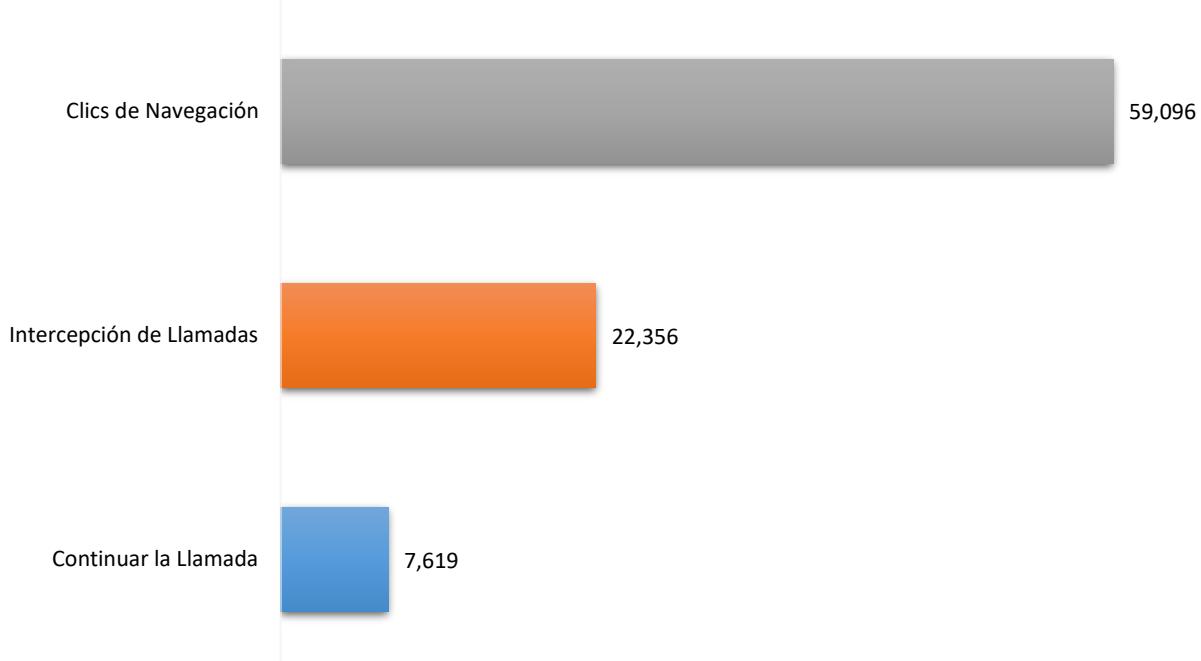
Nombre del Producto

Entregable Mensual

4. Número de clic en cada botón del servicio.

Para el periodo del 1 al 30 de septiembre 2020 se registró el siguiente número de interacciones por estado:

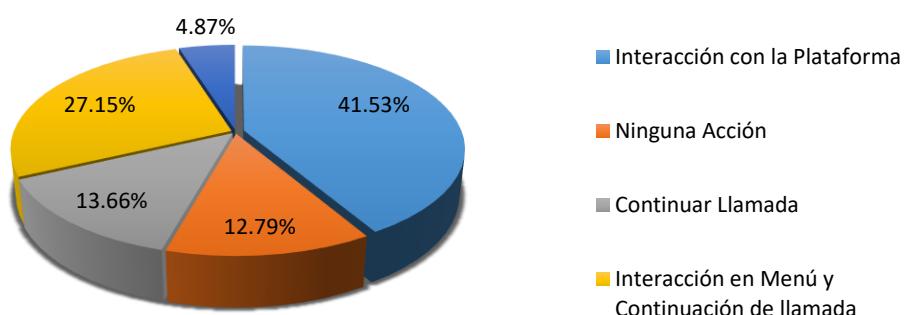
Abierto	Clic De Navegación	Continuar La Llamada	Eventos Totales
22,356	59,096	7,619	89,071



5. Graficas de Desempeño

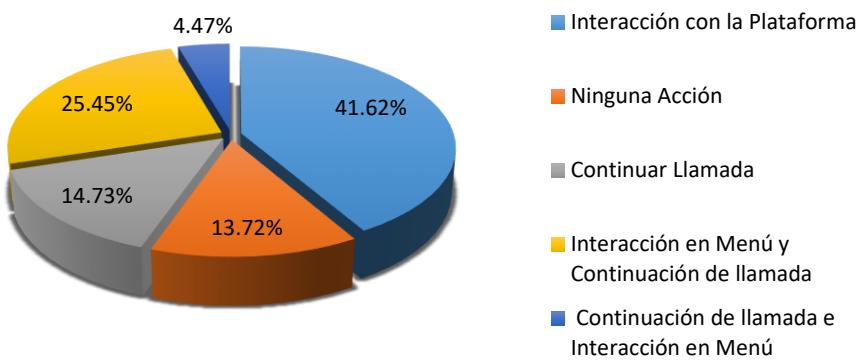
Total			Autoatendimiento		Solicitó Representante			
			55.3% Usuarios = 5,776 / 10,447		44.7% Usuarios = 4,671 / 10,447			
			56.2% Sesiones = 6,339 / 11,271		43.8% Sesiones = 4,932 / 11,271			
	Usuarios	Sesiones	Interacción con la Plataforma		Ninguna Acción		Continuar Llamada	
			Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones
Todo	13,534	14,588	5,621	6,072	1,731	2,002	1,849	2,149
							3,674	3,713
							659	652

Usuarios



 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 5 de 9
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Septiembre 2020
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Documento
	"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800"	5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Proceso	Entregable Mensual	

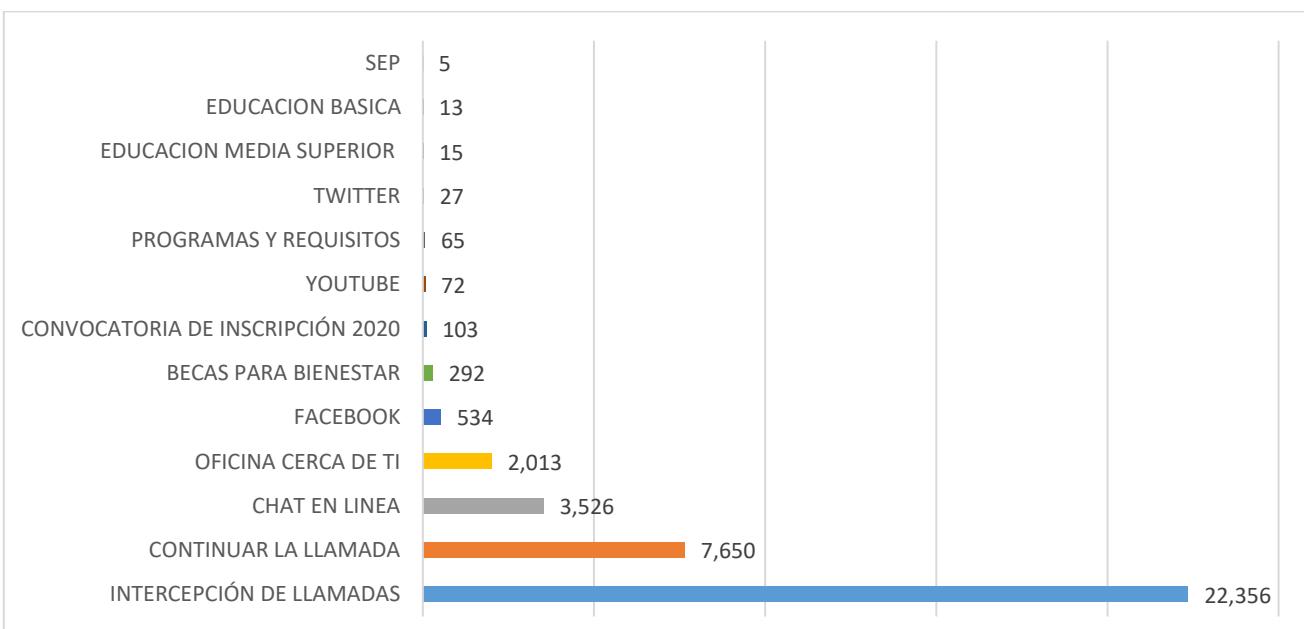
Sesiones



6. Número de visitas.

Menú Anterior

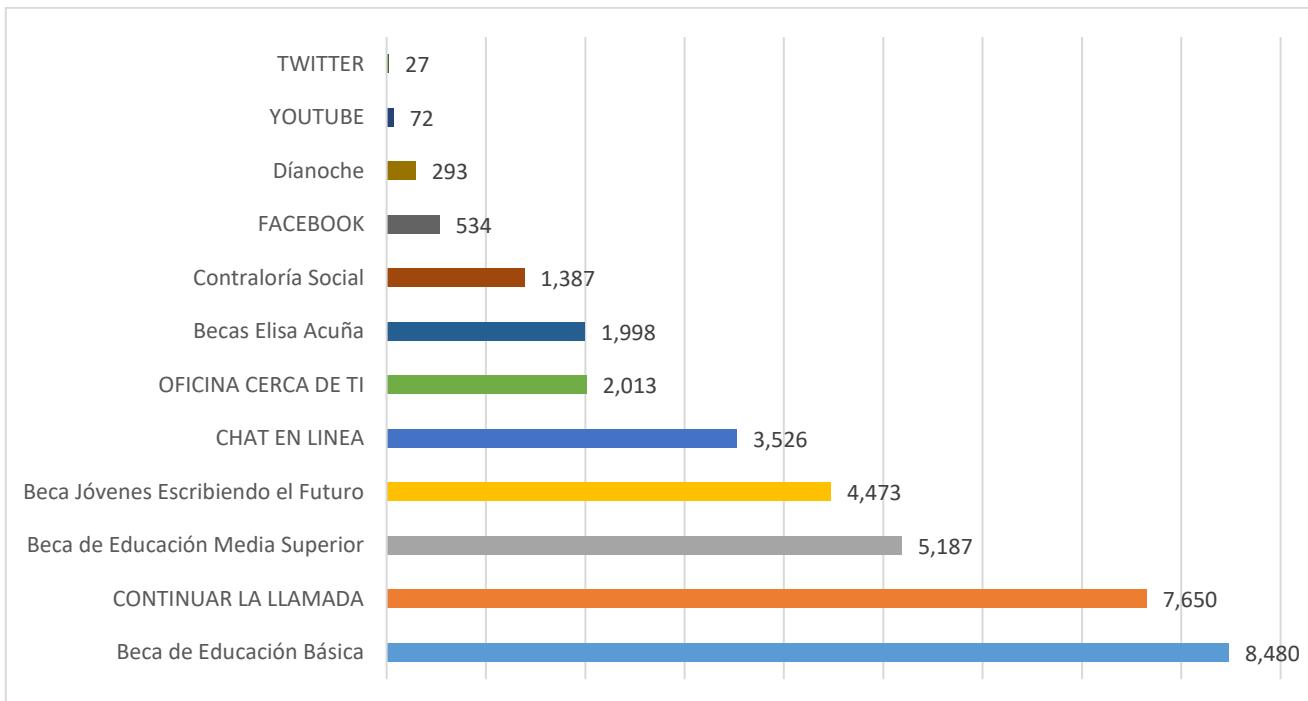
Lugar De Entrada	Cantidad De Entradas
INTERCEPCIÓN DE LLAMADAS	22,356
CONTINUAR LA LLAMADA	7,650
CHAT EN LINEA	3,526
OFICINA CERCA DE TI	2,013
FACEBOOK	534
BECAS PARA BIENESTAR	292
CONVOCATORIA DE INSCRIPCIÓN 2020	103
YOUTUBE	72
PROGRAMAS Y REQUISITOS	65
TWITTER	27
EDUCACION MEDIA SUPERIOR	15
EDUCACION BASICA	13
SEP	5
Total general	36,671



 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 6 de 9
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Septiembre 2020
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Documento
	"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800"	5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Proceso		
Nombre del Producto	Entregable Mensual	

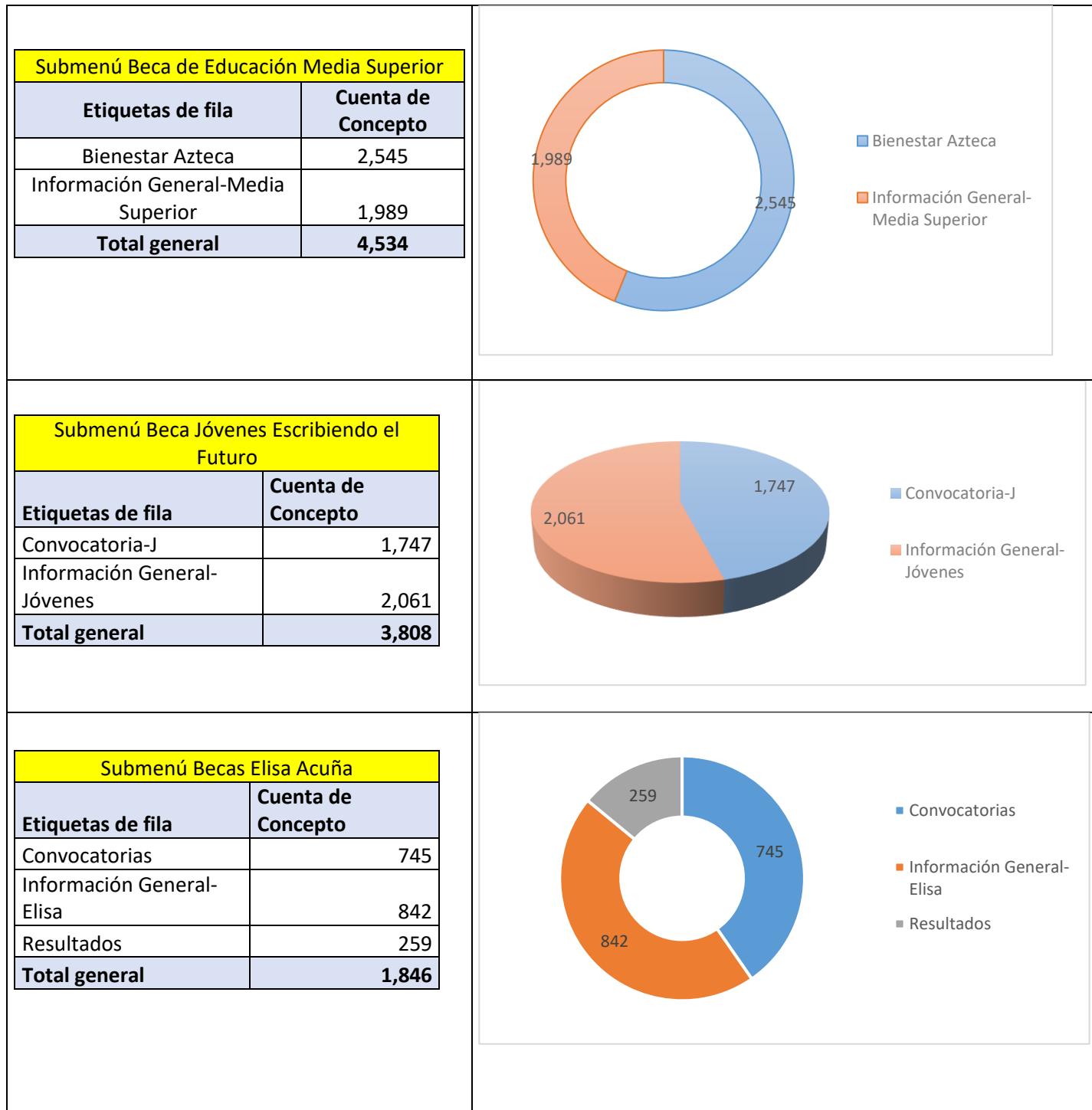
Menú Nuevo

Lugar De Entrada	Cantidad De Entradas
Beca de Educación Básica	8,480
CONTINUAR LA LLAMADA	7,650
Beca de Educación Media Superior	5,187
Beca Jóvenes Escribiendo el Futuro	4,473
CHAT EN LINEA	3,526
OFICINA CERCA DE TI	2,013
Becas Elisa Acuña	1,998
Contraloría Social	1,387
FACEBOOK	534
Díanoche	293
YOUTUBE	72
TWITTER	27
Total general	35,640

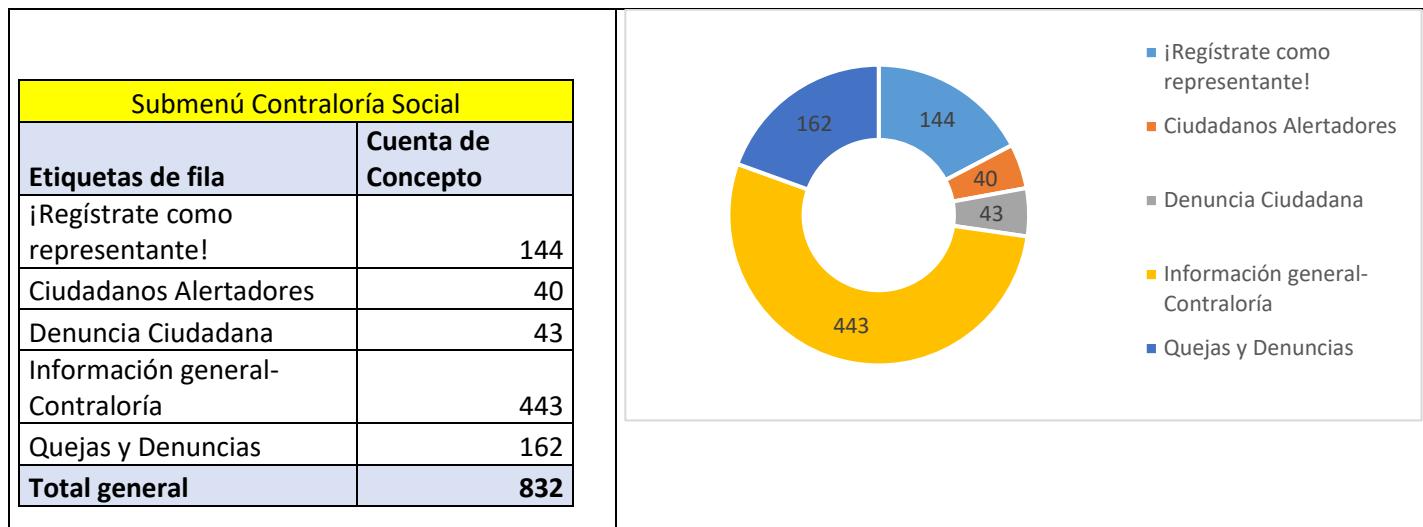


  <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 7 de 9
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Septiembre 2020
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Documento
	"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800"	5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Proceso	Entregable Mensual	

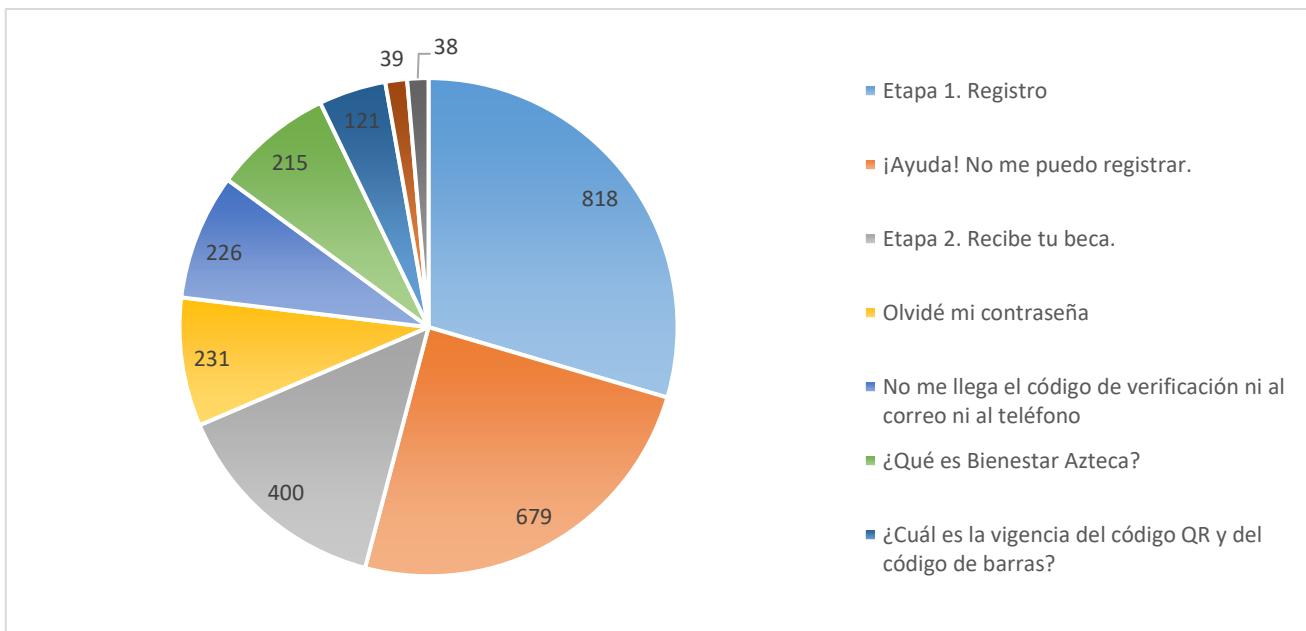
Sub Menús



 	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 8 de 9
		Fecha de elaboración
		Septiembre 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	



Submenú Bienestar Azteca	
Etiquetas de fila	Cuenta de Concepto
Etapa 1. Registro	818
¡Ayuda! No me puedo registrar.	679
Etapa 2. Recibe tu beca.	400
Olividé mi contraseña	231
No me llega el código de verificación ni al correo ni al teléfono	226
¿Qué es Bienestar Azteca?	215
¿Cuál es la vigencia del código QR y del código de barras?	121
Durante el registro el sistema no me pidió tomarme la fotografía	39
Mi colonia y/o mi código postal no aparece en el listado desplegable	38
Total general	2,767



 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 9 de 9
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Septiembre 2020
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Documento
	"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800"	5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Proceso		
Nombre del Producto	Entregable Mensual	

Submenú Beca de Educación Media Superior	
Etiquetas de fila	Cuenta de Concepto
Preguntas frecuentes Educacion Básica	2,169
Banco Bienestar Azteca	1,126
Preguntas frecuentes Educacion Media Superior	609
SUBES	542
Díanoche	293
Formato de Quejas y Denuncias.	25
Total general	4,764

