
	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 1 de 13
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	DICIEMBRE 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 “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”	

Se extiende la presente Acta correspondiente al mes de Diciembre 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 Diciembre 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 31 Diciembre 2020.
	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:	Página 2 de 13
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	DICIEMBRE 2020
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Documento
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 Diciembre 2020, 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 Diciembre 2020.

<div> </div>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 3 de 13
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	DICIEMBRE 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 “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”	



3. Número de Visitas al Menú.

Para el periodo del 1 al 31 Diciembre 2020 se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado:



Con tecnología de Bing
© HERE, MSFT, Microsoft, Wikipedia

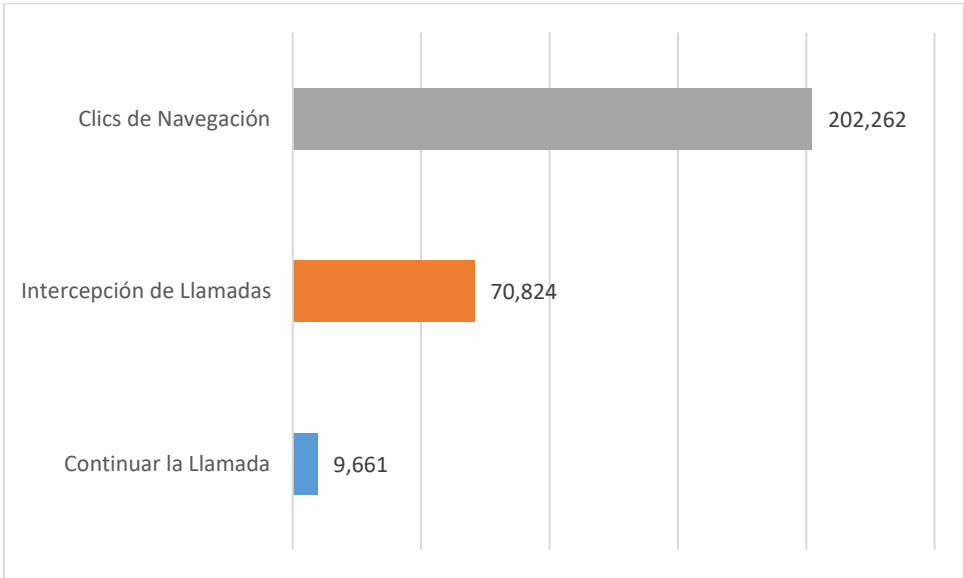
ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	Aguascalientes	3,697	17	Morelos	3,157
2	Baja California	5,471	18	Nayarit	3,677
3	Baja California Sur	4,918	19	Nuevo León	11,695
4	Campeche	4,570	20	Oaxaca	8,990
5	Chiapas	19,069	21	Puebla	12,951
6	Chihuahua	7,016	22	Querétaro	511
7	Ciudad de México	60,118	23	Quintana Roo	5,871
8	Coahuila	7,234	24	San Luis Potosí	2,862
9	Colima	2,031	25	Sinaloa	8,174
10	Durango	2,466	26	Sonora	6,645
11	Estado de México	5,897	27	Tabasco	23,483
12	Guanajuato	9,720	28	Tamaulipas	7,244
13	Guerrero	7,236	29	Tlaxcala	2,522
14	Hidalgo	7,598	30	Veracruz	11,036
15	Jalisco	13,102	31	Yucatán	7,140
16	Michoacán	4,646	32	Zacatecas	2,000
Total					282,747

<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 4 de 13
		Fecha de elaboración
		DICIEMBRE 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 “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”	

4. Número de clic en cada botón del servicio.

Para el periodo del 1 al 31 Diciembre 2020 se registró el siguiente número de interacciones por estado:

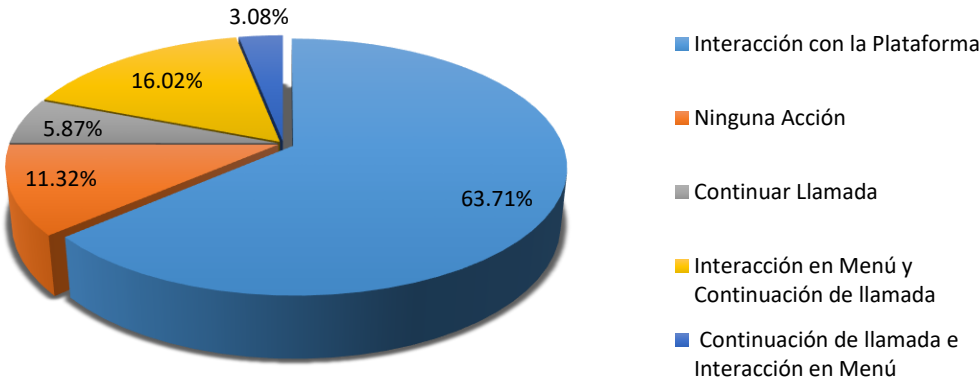
Abierto	Clic De Navegación	Continuar La Llamada	Eventos Totales
70,824	202,262	9,661	282,747





5. Graficas de Desempeño

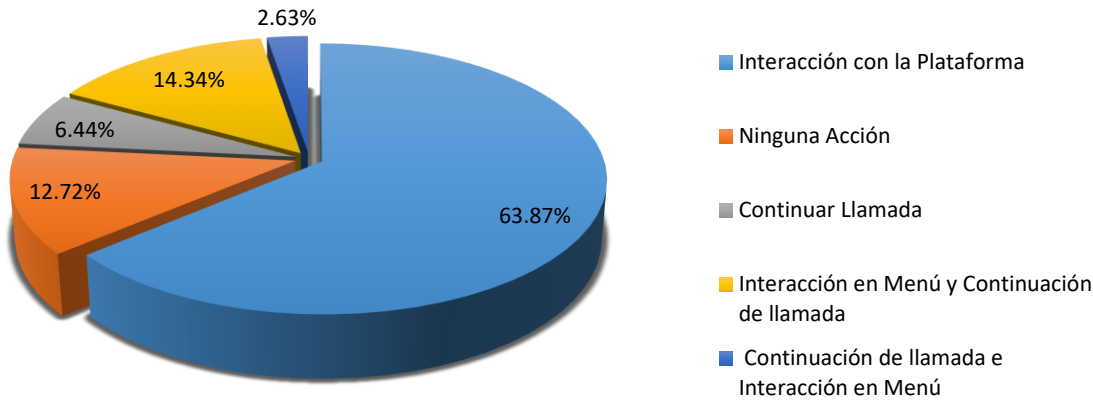
Total			Autoatendimiento		Solicitó Representante					
			59.1% Usuarios = 6,842 / 11,579		40.9% Usuarios = 4,737 / 11,579					
			60.1% Sesiones = 7,842 / 13,053		39.9% Sesiones = 5,211 / 13,053					
	Usuarios	Sesiones	Interacción con la Plataforma		Ninguna Acción		Continuar Llamada		Interacción en Menú y Continuación de llamada	
			Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones
Todo	31,999	36,048	20,386	23,024	3,622	4,586	1,879	2,321	5,127	5,168
									985	949

Usuarios





<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 5 de 13
		Fecha de elaboración
		DICIEMBRE 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 “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”	

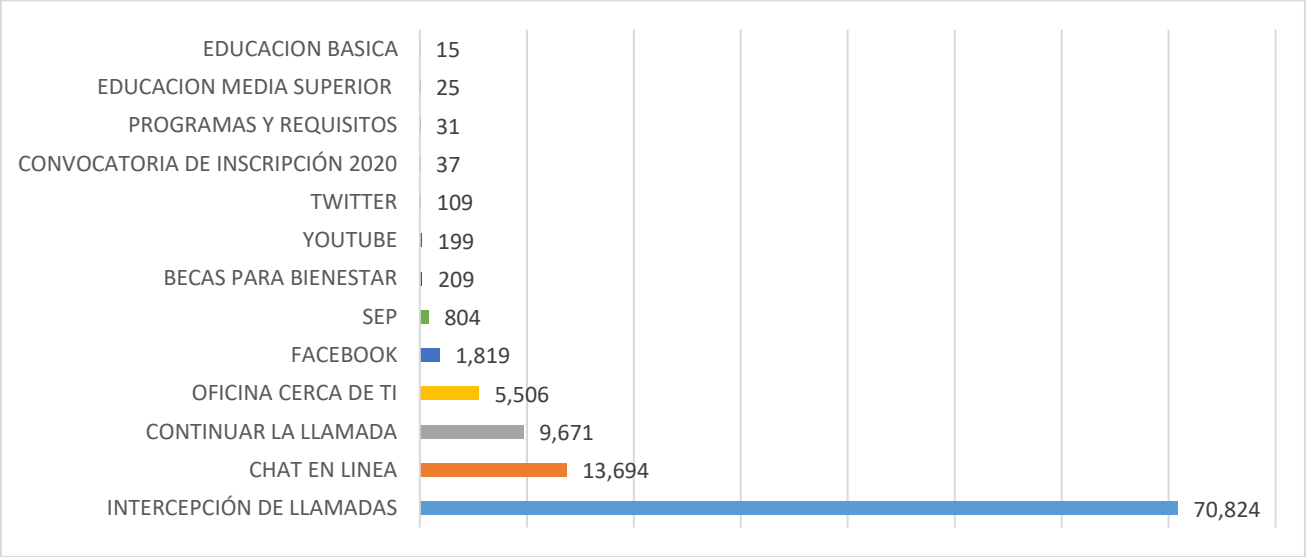
Sesiones



6. Número de visitas. Menú Anterior


Lugar De Entrada	Cantidad De Entradas
INTERCEPCIÓN DE LLAMADAS	70,824
CHAT EN LINEA	13,694
CONTINUAR LA LLAMADA	9,671
OFICINA CERCA DE TI	5,506
FACEBOOK	1,819
SEP	804
BECAS PARA BIENESTAR	209
YOUTUBE	199
TWITTER	109
CONVOCATORIA DE INSCRIPCIÓN 2020	37
PROGRAMAS Y REQUISITOS	31
EDUCACION MEDIA SUPERIOR	25
EDUCACION BASICA	15
Total general	102,943

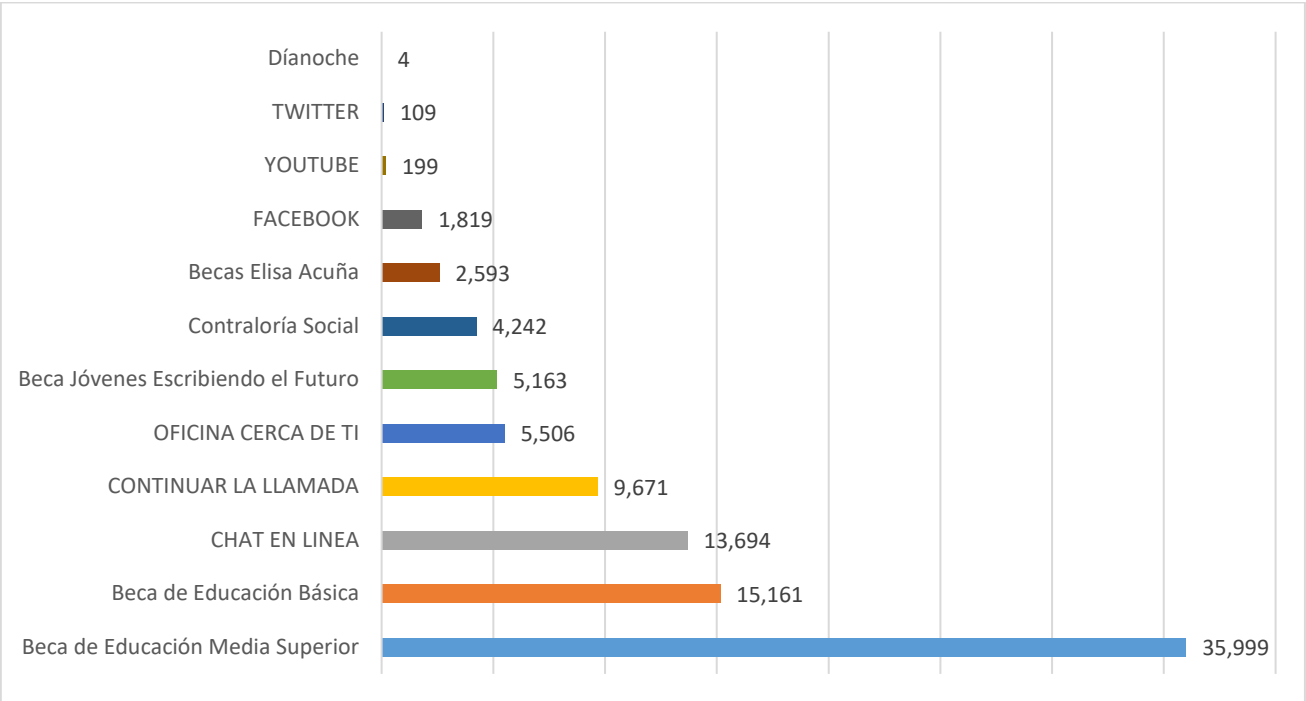
<div> </div>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 6 de 13
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	DICIEMBRE 2020
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Documento
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”	




Menú Nuevo

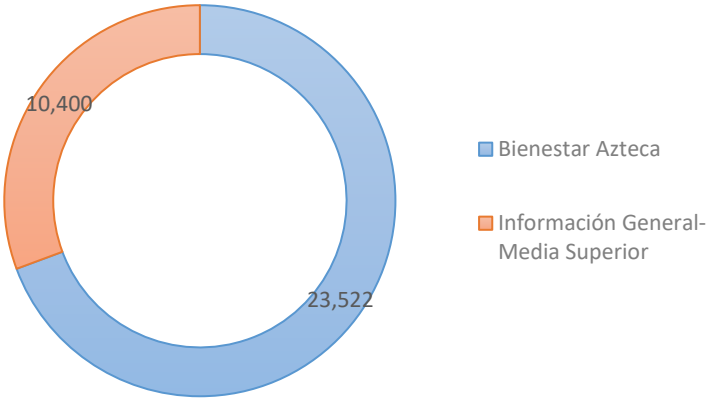
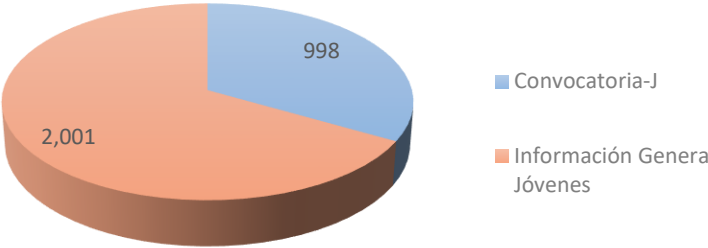
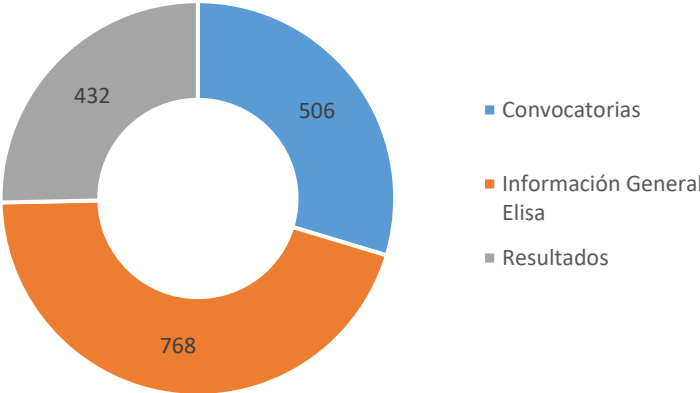
Lugar De Entrada	Cantidad De Entradas
Beca de Educación Media Superior	35,999
Beca de Educación Básica	15,161
CHAT EN LINEA	13,694
CONTINUAR LA LLAMADA	9,671
OFICINA CERCA DE TI	5,506
Beca Jóvenes Escribiendo el Futuro	5,163
Contraloría Social	4,242
Becas Elisa Acuña	2,593
FACEBOOK	1,819
YOUTUBE	199
TWITTER	109
Díanoche	4
Total general	94,160


<div><div>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</div></div>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 7 de 13
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	DICIEMBRE 2020
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Documento
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”	

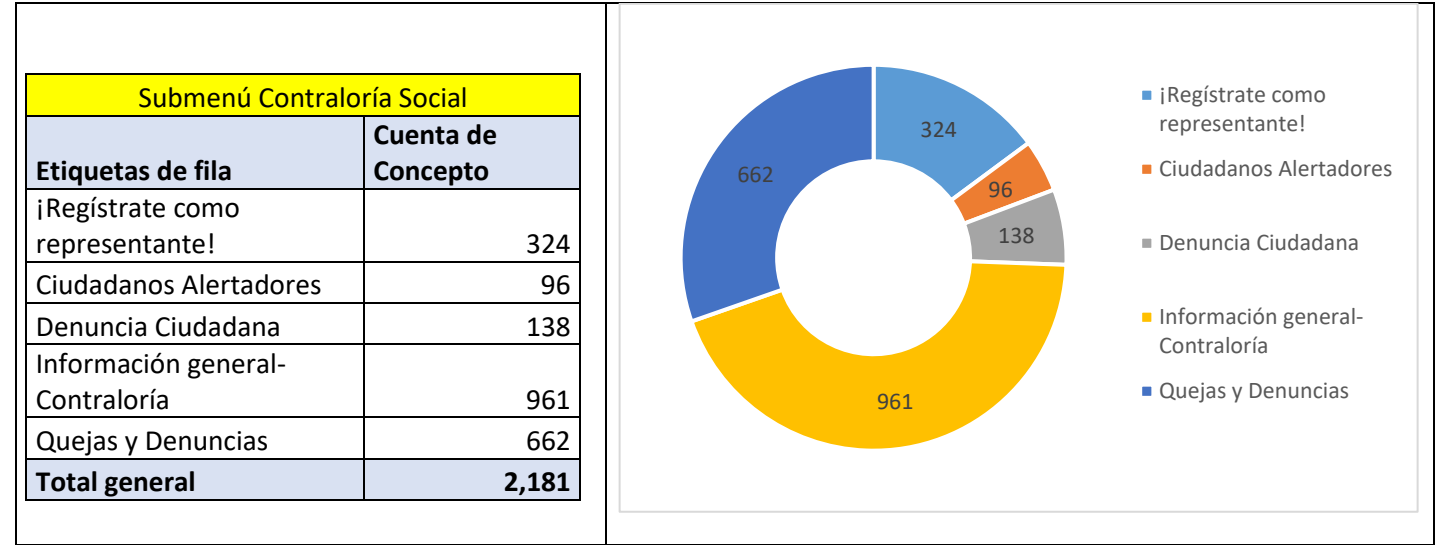


<div><div>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</div></div>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 8 de 13
		Fecha de elaboración
		DICIEMBRE 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 “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”	

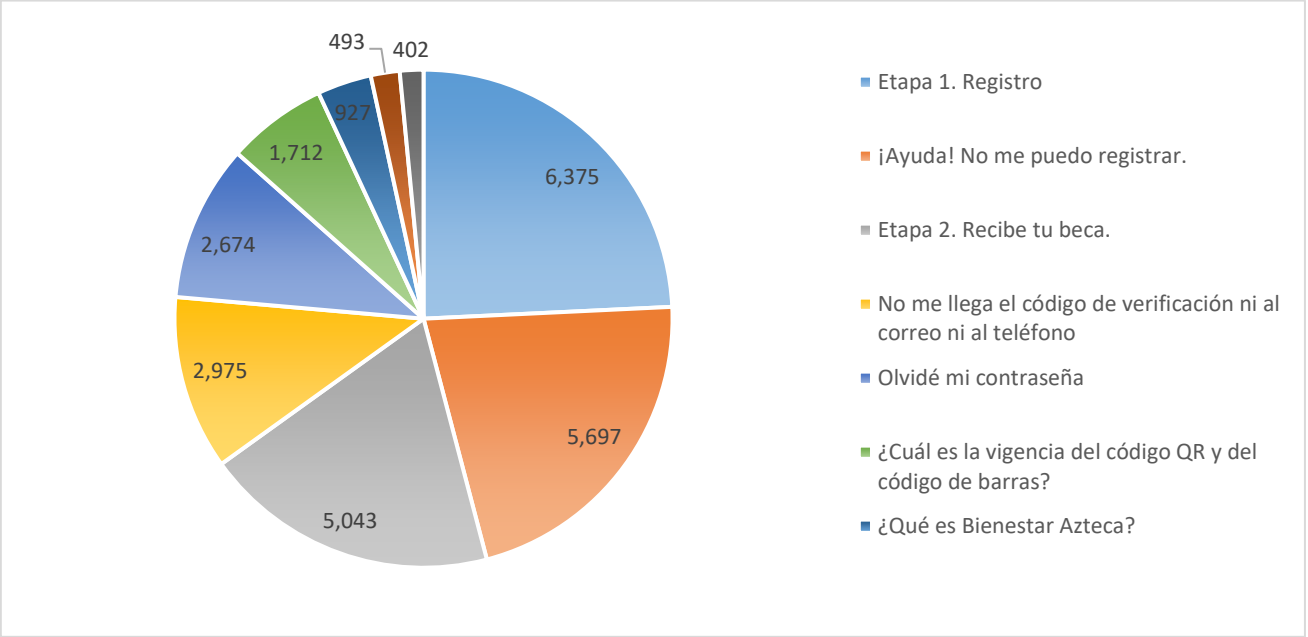
Sub Menús


<div><div>Submenú Beca de Educación Media Superior</div><table><tr><th>Etiquetas de fila</th><th>Cuenta de Concepto</th></tr><tr><td>Bienestar Azteca</td><td>23,522</td></tr><tr><td>Información General-Media Superior</td><td>10,400</td></tr><tr><td>Total general</td><td>33,922</td></tr></table></div>	Etiquetas de fila	Cuenta de Concepto	Bienestar Azteca	23,522	Información General-Media Superior	10,400	Total general	33,922	<div><table><tr><td>Bienestar Azteca</td><td>23,522</td></tr><tr><td>Información General-Media Superior</td><td>10,400</td></tr></table></div>	Bienestar Azteca	23,522	Información General-Media Superior	10,400				
Etiquetas de fila	Cuenta de Concepto																
Bienestar Azteca	23,522																
Información General-Media Superior	10,400																
Total general	33,922																
Bienestar Azteca	23,522																
Información General-Media Superior	10,400																
<div><div>Submenú Beca Jóvenes Escribiendo el Futuro</div><table><tr><th>Etiquetas de fila</th><th>Cuenta de Concepto</th></tr><tr><td>Convocatoria-J</td><td>998</td></tr><tr><td>Información General-Jóvenes</td><td>2,001</td></tr><tr><td>Total general</td><td>2,999</td></tr></table></div>	Etiquetas de fila	Cuenta de Concepto	Convocatoria-J	998	Información General-Jóvenes	2,001	Total general	2,999	<div><table><tr><td>Convocatoria-J</td><td>998</td></tr><tr><td>Información General-Jóvenes</td><td>2,001</td></tr></table></div>	Convocatoria-J	998	Información General-Jóvenes	2,001				
Etiquetas de fila	Cuenta de Concepto																
Convocatoria-J	998																
Información General-Jóvenes	2,001																
Total general	2,999																
Convocatoria-J	998																
Información General-Jóvenes	2,001																
<div><div>Submenú Becas Elisa Acuña</div><table><tr><th>Etiquetas de fila</th><th>Cuenta de Concepto</th></tr><tr><td>Convocatorias</td><td>506</td></tr><tr><td>Información General-Elisa</td><td>768</td></tr><tr><td>Resultados</td><td>432</td></tr><tr><td>Total general</td><td>1,706</td></tr></table></div>	Etiquetas de fila	Cuenta de Concepto	Convocatorias	506	Información General-Elisa	768	Resultados	432	Total general	1,706	<div><table><tr><td>Convocatorias</td><td>506</td></tr><tr><td>Información General-Elisa</td><td>768</td></tr><tr><td>Resultados</td><td>432</td></tr></table></div>	Convocatorias	506	Información General-Elisa	768	Resultados	432
Etiquetas de fila	Cuenta de Concepto																
Convocatorias	506																
Información General-Elisa	768																
Resultados	432																
Total general	1,706																
Convocatorias	506																
Información General-Elisa	768																
Resultados	432																

<div><div>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</div></div>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 9 de 13
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	DICIEMBRE 2020
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Documento
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”	

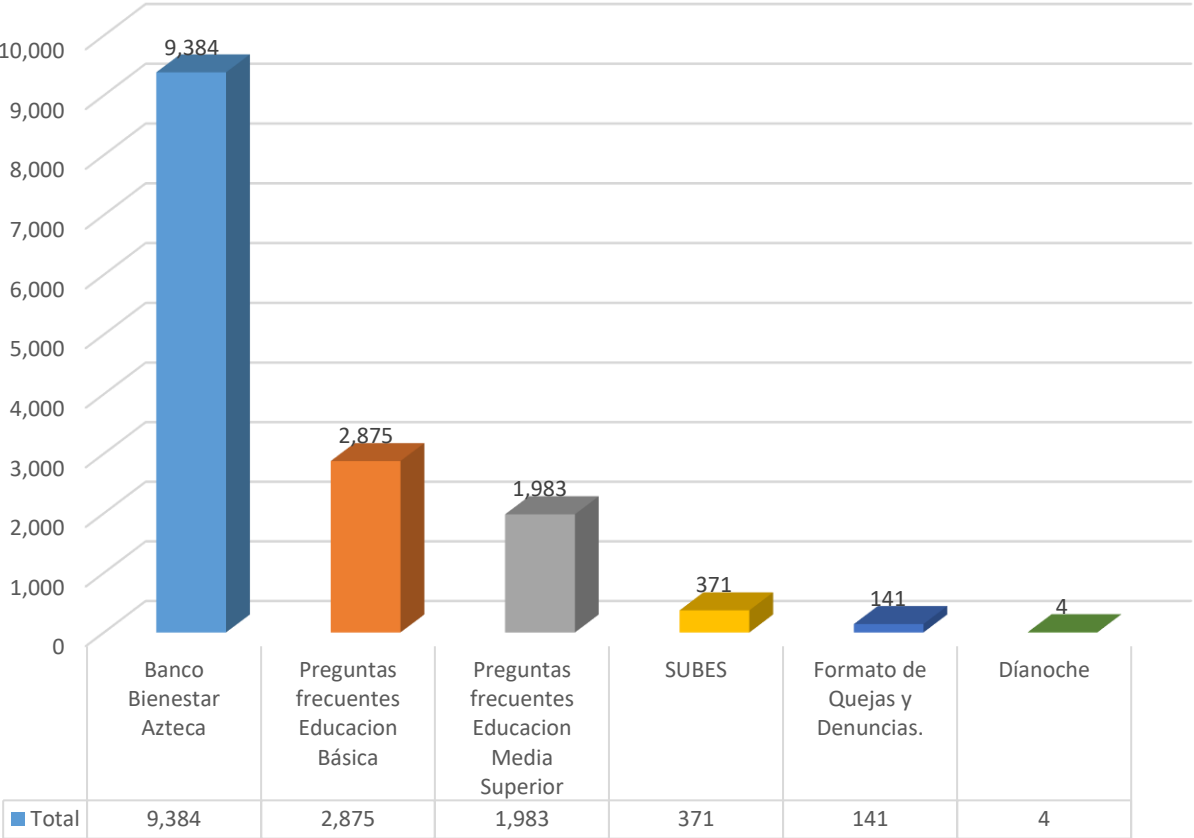



Submenú Bienestar Azteca	
Etiquetas de fila	Cuenta de Concepto
Etapas 1. Registro	6,375
¡Ayuda! No me puedo registrar.	5,697
Etapas 2. Recibe tu beca.	5,043
No me llega el código de verificación ni al correo ni al teléfono	2,975
Olvidé mi contraseña	2,674
¿Cuál es la vigencia del código QR y del código de barras?	1,712
¿Qué es Bienestar Azteca?	927
Durante el registro el sistema no me pidió tomarme la fotografía	493
Mi colonia y/o mi código postal no aparece en el listado desplegable	402
Total general	26,298



<div>  </div>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 10 de 13
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	DICIEMBRE 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 “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”	

Submenú Beca de Educación Media Superior	
Etiquetas de fila	Cuenta de Concepto
Banco Bienestar Azteca	9,384
Preguntas frecuentes Educacion Básica	2,875
Preguntas frecuentes Educacion Media Superior	1,983
SUBES	371
Formato de Quejas y Denuncias.	141
Díanoche	4
Total general	14,758




<div><div></div></div>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 11 de 13
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	DICIEMBRE 2020
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Documento
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”	

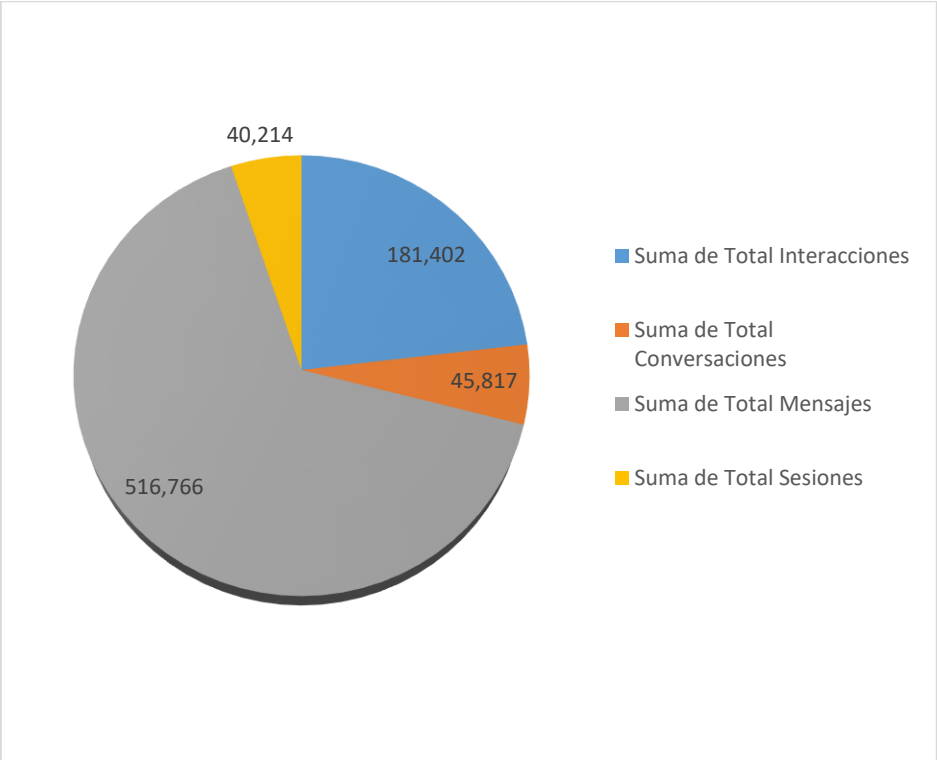
7. Número de Visitas al ChatBot con Número telefónico.



ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	Aguascalientes	213	17	Morelos	364
2	Baja California	487	18	Nayarit	265
3	Baja California Sur	577	19	Nuevo León	569
4	Campeche	495	20	Oaxaca	669
5	Chiapas	1,002	21	Puebla	1,119
6	Chihuahua	703	22	Querétaro	69
7	Ciudad de México	4,357	23	Quintana Roo	337
8	Coahuila	681	24	San Luis Potosí	314
9	Colima	249	25	Sinaloa	611
10	Durango	260	26	Sonora	802
11	Estado de México	1,181	27	Tabasco	509
12	Guanajuato	1,138	28	Tamaulipas	409
13	Guerrero	526	29	Tlaxcala	203
14	Hidalgo	723	30	Veracruz	1,094
15	Jalisco	2,016	31	Yucatan	490
16	Michoacan	950	32	Zacatecas	204
Total					23,586

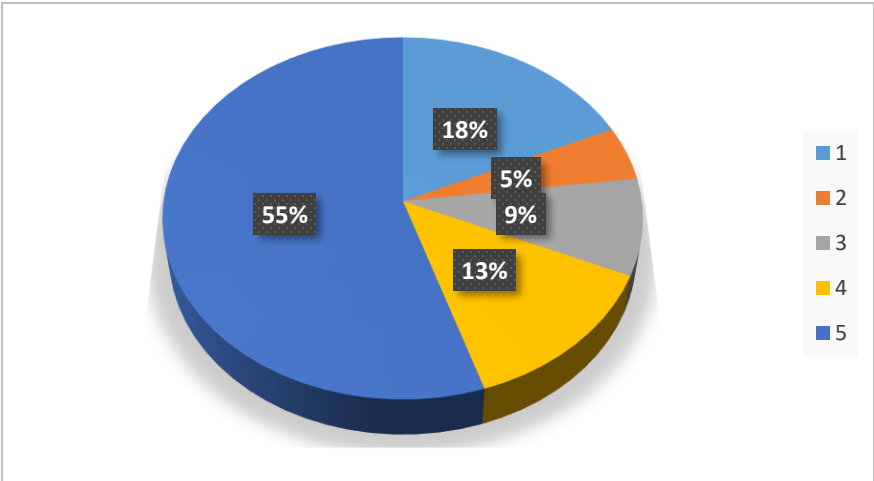
<div>  </div>	<div> TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: </div> <div> COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ </div> <div> Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones </div> <div> Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones </div>	Página 12 de 13
		Fecha de elaboración
		DICIEMBRE 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 “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”	


Total Interacciones	Total Sesiones	Total Conversaciones	Total Mensajes
181,402	40,214	45,817	516,766



Resultado de Encuesta de satisfacción

Calificación	Total
1	38
2	10
3	18
4	28
5	115
Total general	209



<div><div>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</div></div>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 13 de 13
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	DICIEMBRE 2020
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Documento
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>
Andrea Elizabeth García Gutiérrez Ejecutivo de Cuenta de Teléfonos de México S.A.B de C.V.