

 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 1 de 12
	<b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b>	Fecha de elaboración
	<b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b>	ENERO 2021
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Documento
	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”</b>	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	<b>Entregable Mensual “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”</b>	

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

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

 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 2 de 12
	<b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b>	Fecha de elaboración
	<b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b>	ENERO 2021
	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	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”	
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Nombre del Producto	Entregable Mensual “ <b>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 de Enero 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 de Enero 2021.

  <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 3 de 12
		Fecha de elaboración
		ENERO 2021
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4

### **3. Número de Visitas al Menú.**

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



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

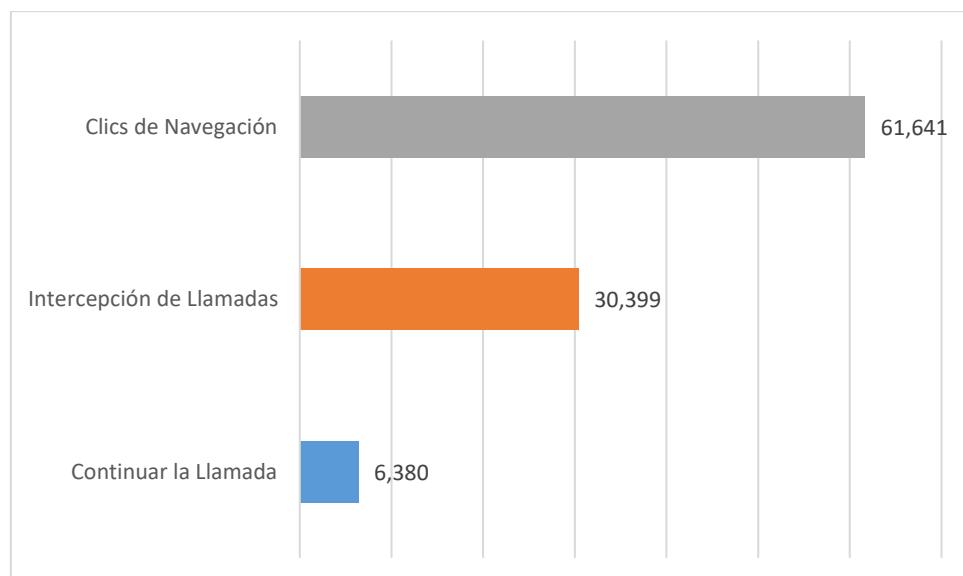
ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	Aguascalientes	1,824	17	Morelos	1,555
2	Baja California	2,379	18	Nayarit	563
3	Baja California Sur	5,834	19	Nuevo León	2,580
4	Campeche	2,064	20	Oaxaca	3,494
5	Chiapas	4,976	21	Puebla	4,236
6	Chihuahua	3,885	22	Querétaro	446
7	Ciudad de México	16,718	23	Quintana Roo	2,019
8	Coahuila	2,104	24	San Luis Potosí	1,494
9	Colima	907	25	Sinaloa	2,859
10	Durango	1,000	26	Sonora	2,068
11	Estado de México	2,503	27	Tabasco	4,366
12	Guanajuato	4,413	28	Tamaulipas	3,587
13	Guerrero	3,216	29	Tlaxcala	752
14	Hidalgo	2,865	30	Veracruz	3,122
15	Jalisco	5,126	31	Yucatán	2,224
16	Michoacán	2,581	32	Zacatecas	660
<b>Total</b>			<b>98,420</b>		

 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:		
	<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		
	<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>	<b>Entregable Mensual “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”</b>		

#### 4. Número de clic en cada botón del servicio.

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

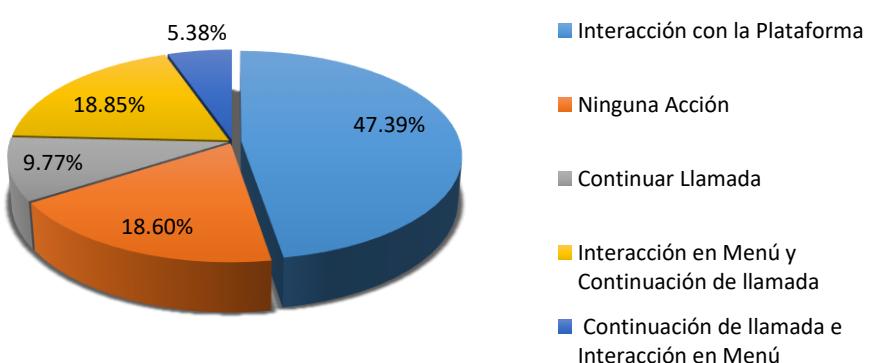
Abierto	Clic De Navegación	Continuar La Llamada	Eventos Totales
30,399	61,641	6,380	<b>98,420</b>



#### 5. Graficas de Desempeño

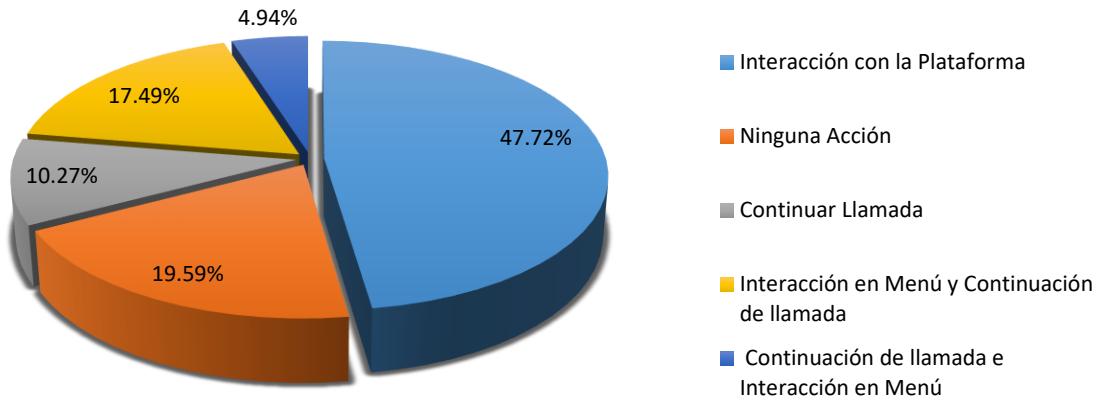
Total			Autoatendimiento		Solicitó Representante			
			59.1% Usuarios = 6,842 / 11,579		40.9% Usuarios = 4,737 / 11,579			
			60.1% Sesiones = 7,842 / 13,053		39.9% Sesiones = 5,211 / 13,053			
	Usuarios	Sesiones	Interacción con la Plataforma		Ninguna Acción		Continuar Llamada	
			Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones
Todo	16,289	17,640	7,719	8,417	3,030	3,455	1,592	1,812
							3,071	3,085
							877	871

#### Usuarios



 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 5 de 12
	<b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b>	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	ENERO 2021
	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	
Nombre del Producto	Entregable Mensual "REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800"	

## Sesiones

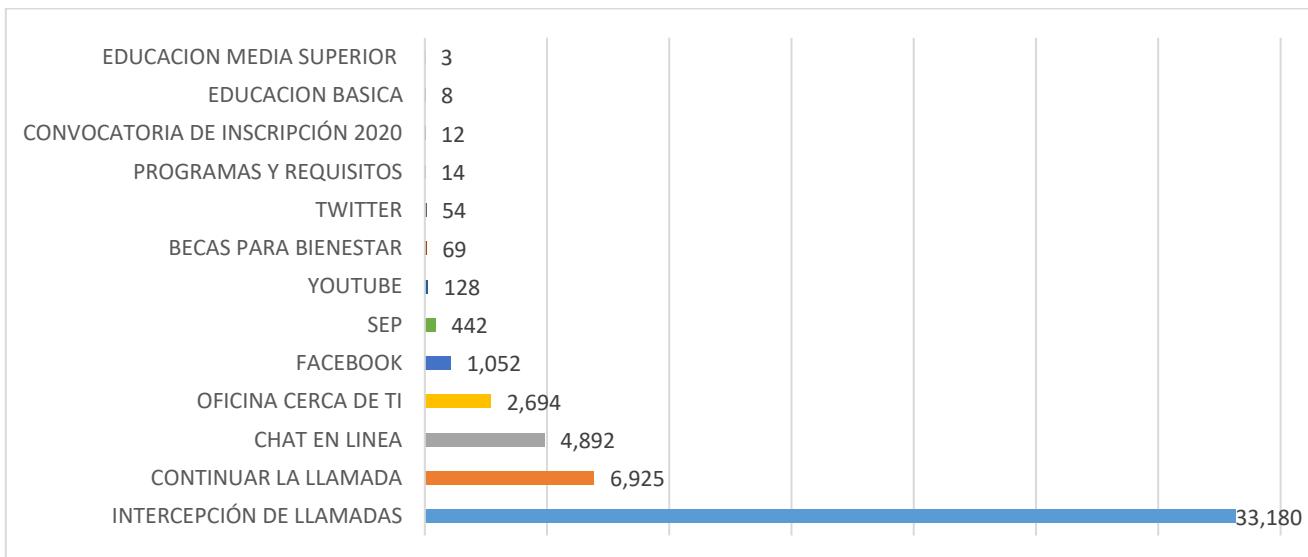


### 6. Número de visitas.

#### Menú Anterior

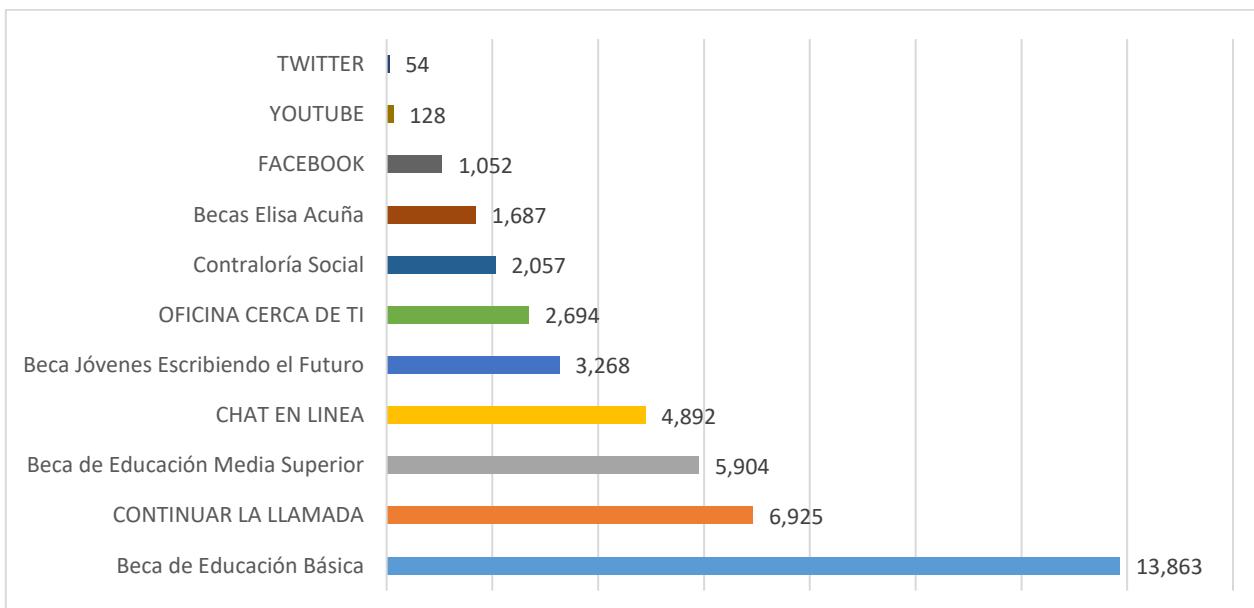
Lugar De Entrada	Cantidad De Entradas
INTERCEPCIÓN DE LLAMADAS	33,180
CONTINUAR LA LLAMADA	6,925
CHAT EN LINEA	4,892
OFICINA CERCA DE TI	2,694
FACEBOOK	1,052
SEP	442
YOUTUBE	128
BECAS PARA BIENESTAR	69
TWITTER	54
PROGRAMAS Y REQUISITOS	14
CONVOCATORIA DE INSCRIPCIÓN 2020	12
EDUCACION BASICA	8
EDUCACION MEDIA SUPERIOR	3
<b>Total general</b>	<b>49,473</b>

 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	<b>Página 6 de 12</b> <b>Fecha de elaboración</b> <b>ENERO 2021</b> <b>Documento</b> <b>5_5_3_A11F02_M4</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	
	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”</b>	
<b>Servicio/Proyecto</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>	



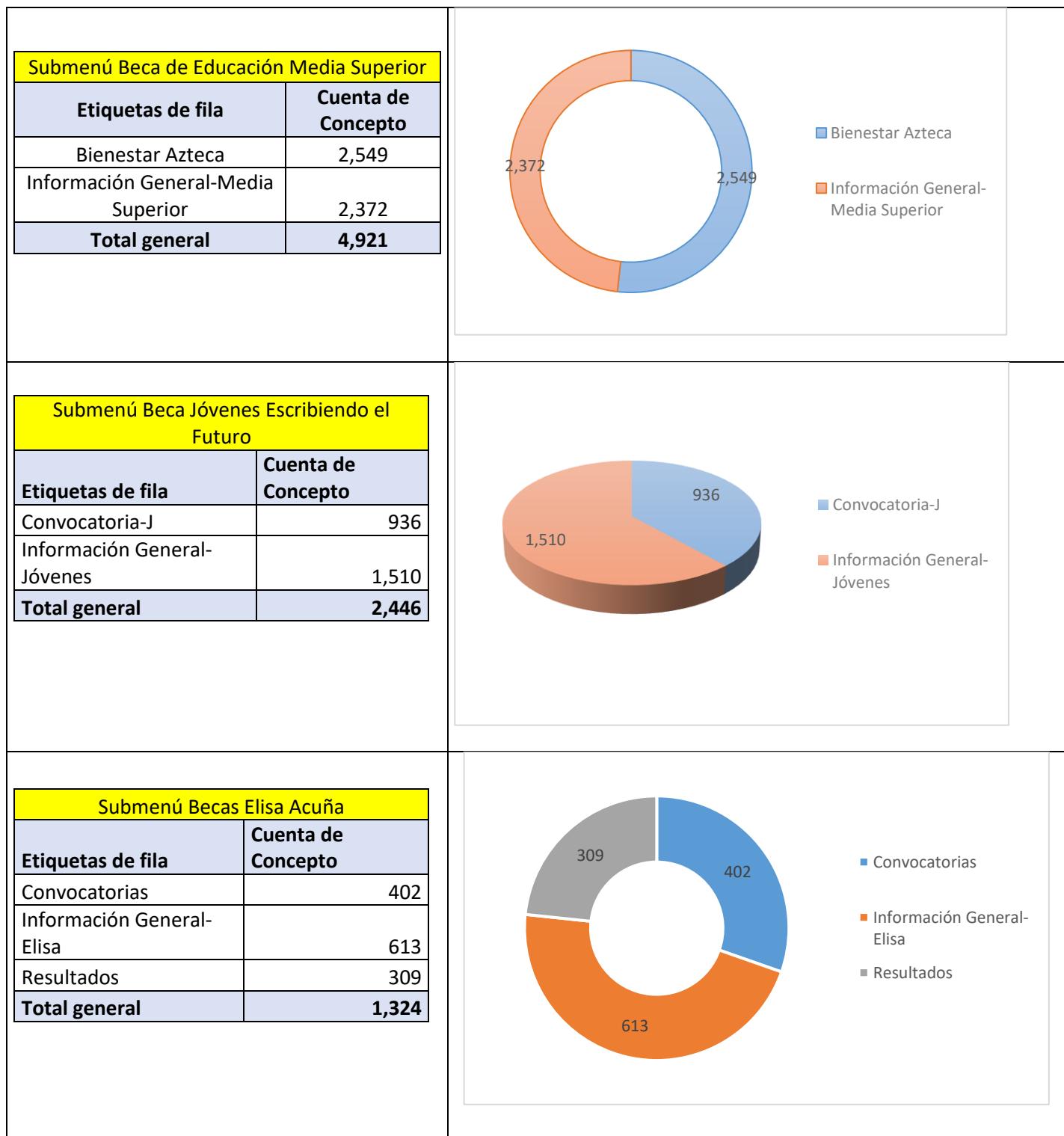
### Menú Nuevo

Lugar De Entrada	Cantidad De Entradas
Beca de Educación Básica	13,863
CONTINUAR LA LLAMADA	6,925
Beca de Educación Media Superior	5,904
CHAT EN LINEA	4,892
Beca Jóvenes Escribiendo el Futuro	3,268
OFICINA CERCA DE TI	2,694
Contraloría Social	2,057
Becas Elisa Acuña	1,687
FACEBOOK	1,052
YOUTUBE	128
TWITTER	54
<b>Total general</b>	<b>42,524</b>

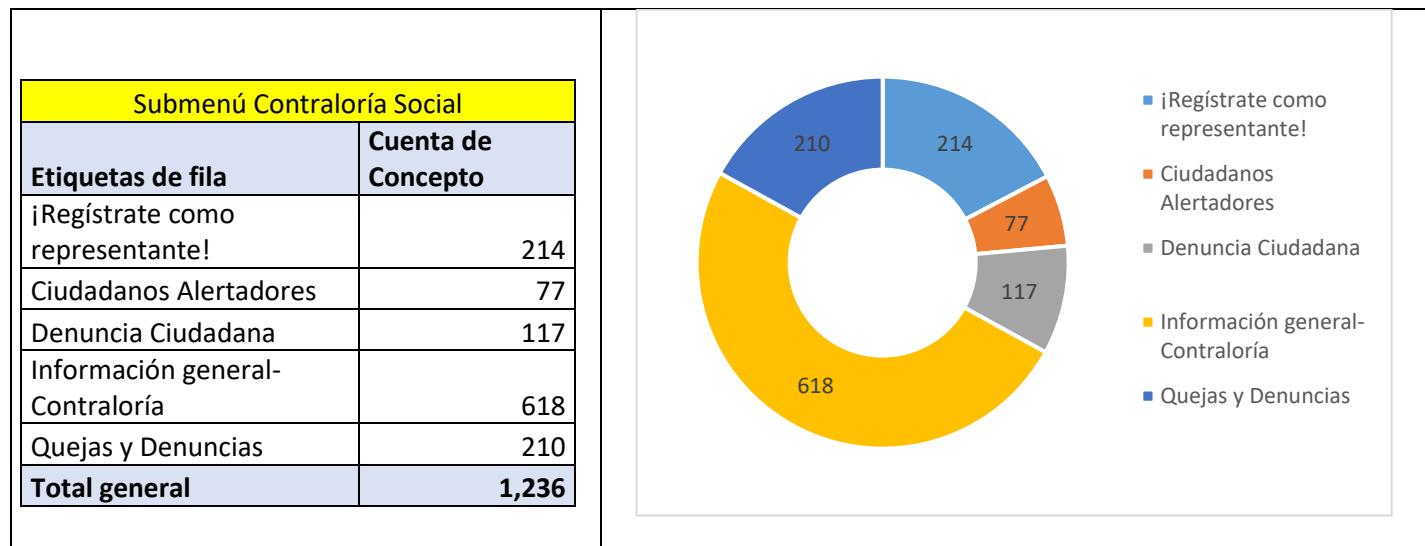


 	<b>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</b> <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b>  <b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b>  Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 7 de 12
		Fecha de elaboración
		ENERO 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	<b>Entregable Mensual “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”</b>	

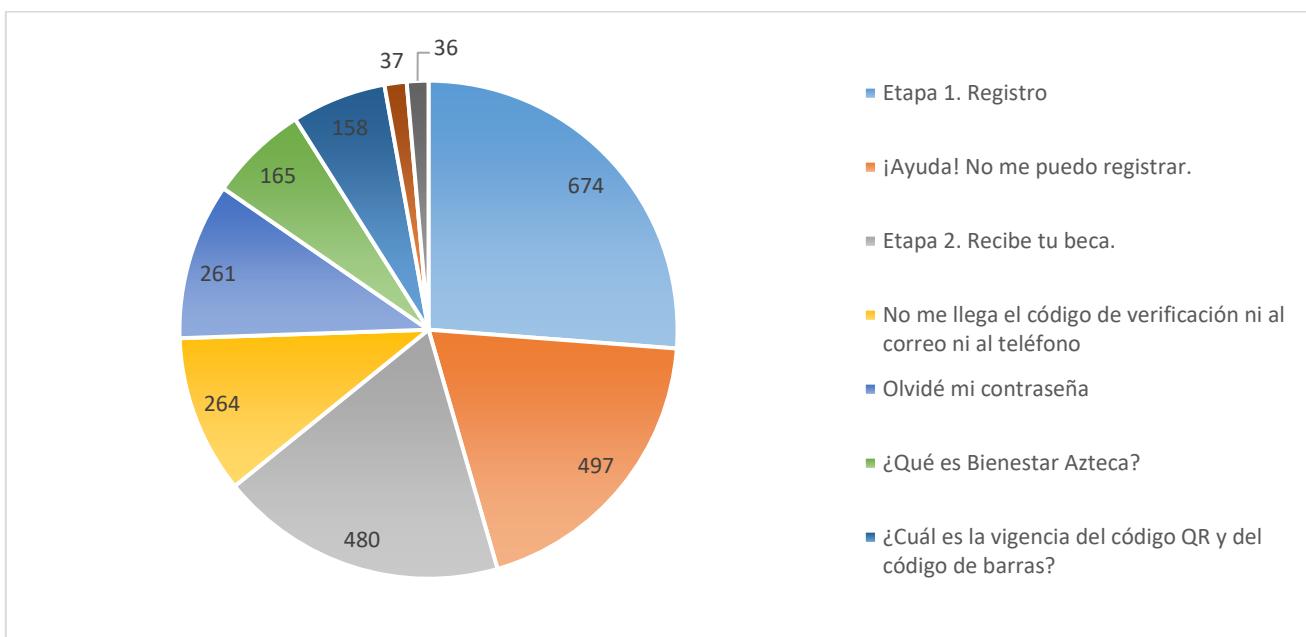
### Sub Menús



 	<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 8 de 12
		Fecha de elaboración
		ENERO 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	<b>Entregable Mensual “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”</b>	

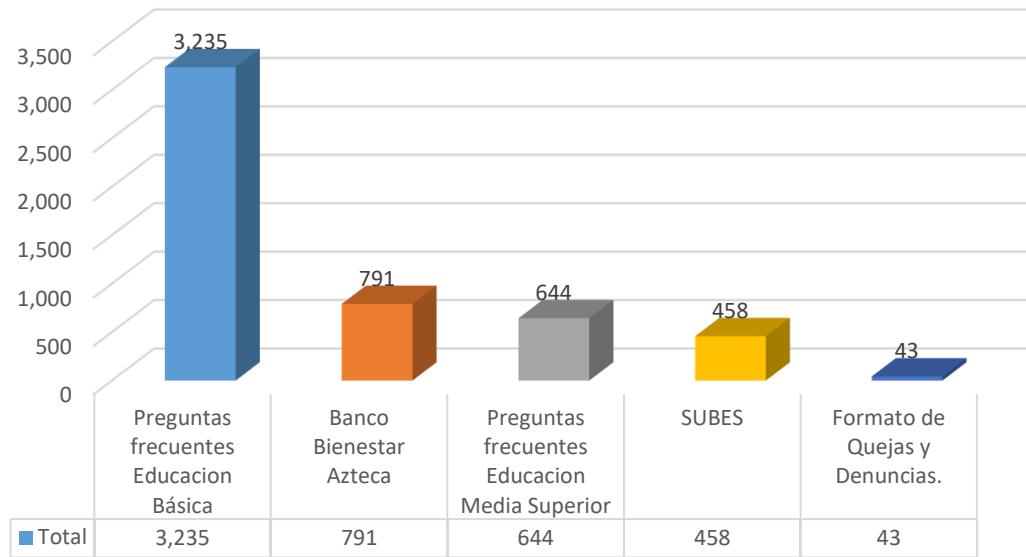


Submenú Bienestar Azteca	
Etiquetas de fila	Cuenta de Concepto
Etapa 1. Registro	674
¡Ayuda! No me puedo registrar.	497
Etapa 2. Recibe tu beca.	480
No me llega el código de verificación ni al correo ni al teléfono	264
Olividé mi contraseña	261
¿Qué es Bienestar Azteca?	165
¿Cuál es la vigencia del código QR y del código de barras?	158
Mi colonia y/o mi código postal no aparece en el listado desplegable	37
Durante el registro el sistema no me pidió tomarme la fotografía	36
<b>Total general</b>	<b>2,572</b>

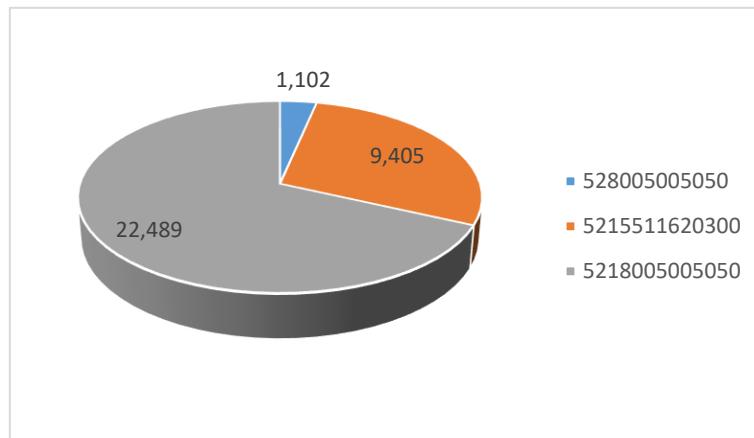


 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 9 de 12
	<b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b>	Fecha de elaboración
	<b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b>	ENERO 2021
	Dirección De Administración y Operación de Equipos 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 "REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800"	

Submenú Beca de Educación Media Superior	
Etiquetas de fila	Cuenta de Concepto
Preguntas frecuentes Educacion Básica	3,235
Banco Bienestar Azteca	791
Preguntas frecuentes Educacion Media Superior	644
SUBES	458
Formato de Quejas y Denuncias.	43
<b>Total general</b>	<b>5,171</b>



Etiquetas de fila	Cuenta de Concepto	Porcentaje
528005005050	1,102	3.34%
525511620300	9,405	28.50%
5218005005050	22,489	68.16%
<b>Total general</b>	<b>32,996</b>	<b>100.00%</b>



 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 10 de 12
	<b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b>	Fecha de elaboración
		ENERO 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”	

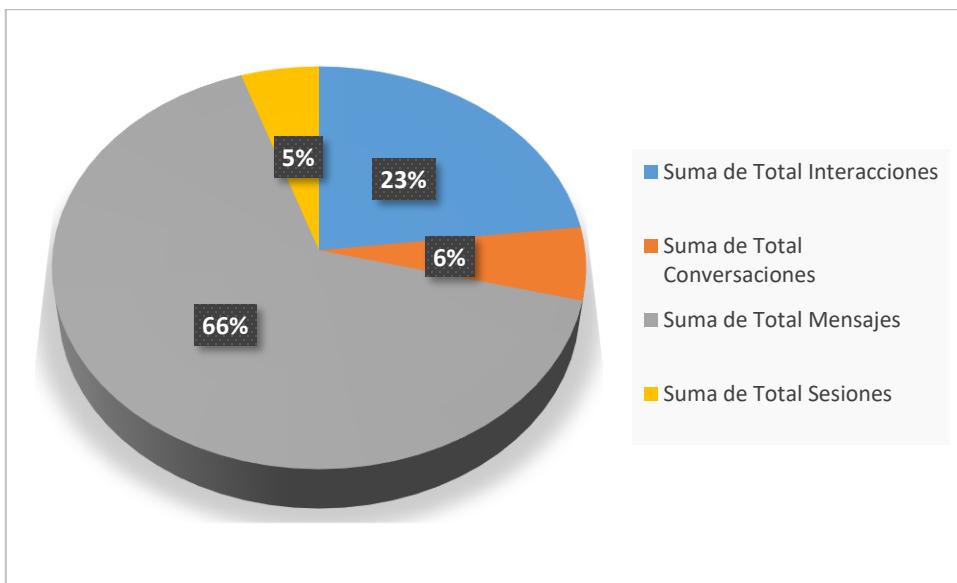
#### 7. Número de Visitas al ChatBot con Número telefónico.



ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	Aguascalientes	3	17	Morelos	38
2	Baja California	22	18	Nayarit	42
3	Baja California Sur	86	19	Nuevo León	48
4	Campeche	56	20	Oaxaca	62
5	Chiapas	93	21	Puebla	136
6	Chihuahua	51	22	Querétaro	7
7	Ciudad de México	531	23	Quintana Roo	12
8	Coahuila	73	24	San Luis Potosí	41
9	Colima	48	25	Sinaloa	36
10	Durango	30	26	Sonora	107
11	Estado de México	179	27	Tabasco	33
12	Guanajuato	115	28	Tamaulipas	57
13	Guerrero	30	29	Tlaxcala	59
14	Hidalgo	106	30	Veracruz	118
15	Jalisco	209	31	Yucatan	35
16	Michoacan	137	32	Zacatecas	30
<b>Total</b>					<b>2,630</b>

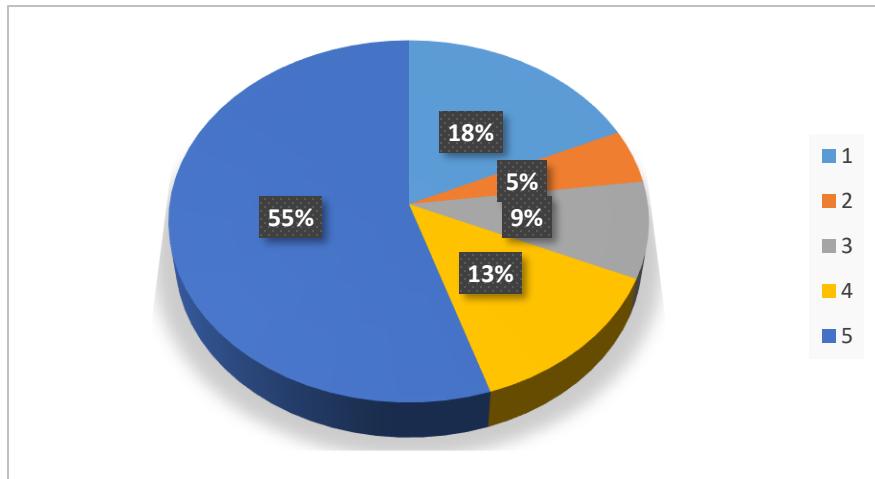
 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	<b>Página 11 de 12</b> <b>Fecha de elaboración</b> <b>ENERO 2021</b> <b>Documento</b> <b>5_5_3_A11F02_M4</b>	
	<b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b>		
	<b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b>		
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones		
	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”</b>		
<b>Servicio/Proyecto</b>	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>		
<b>Proceso</b>			
<b>Nombre del Producto</b>	<b>Entregable Mensual “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”</b>		

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
<b>Total general</b>	<b>209</b>



  <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 12 de 12
	<b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b>	Fecha de elaboración
	<b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b>	ENERO 2021
	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 "REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800"	
Nombre del Producto		

#### 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	Vo. Bo. Director General Requierente
Alejandra Díaz Jaramillo Jefe de Atención Telefónica	Leopoldo Figueroa Olea Director General de Coordinación y Seguimiento Territorial

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