

  <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p>	<p>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</p>	Página 1 de 10
		Fecha de elaboración
		ABRIL 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 Abril 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 Abril 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 30 Abril 2021.
	2. Reporte Número de clic en cada botón del servicio.	Entregado	
	3. Gráficas de Desempeño	Entregado	
	4. Reporte Porcentaje de Visitas	Entregado	

  COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 2 de 10 Fecha de elaboración ABRIL 2021 Documento 5_5_3_A11F02_M4	
	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		
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 30 Abril 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 30 Abril 2021.

 TELmex®  COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	<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 3 de 10
		Fecha de elaboración
		ABRIL 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 30 Abril 2021 se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado:



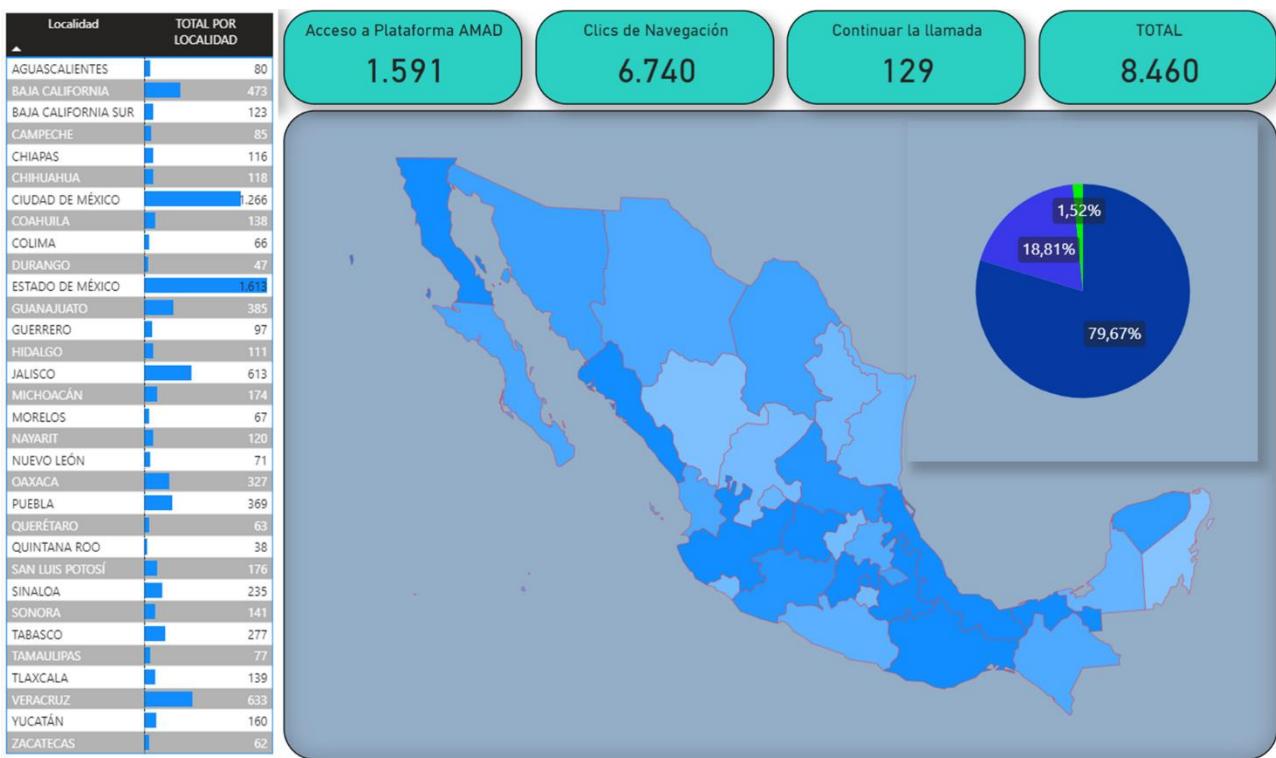
ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	Aguascalientes	39	17	Morelos	32
2	Baja California	105	18	Nayarit	8
3	Baja California Sur	62	19	Nuevo León	143
4	Campeche	59	20	Oaxaca	108
5	Chiapas	115	21	Puebla	439
6	Chihuahua	64	22	Querétaro	3
7	Ciudad de México	1091	23	Quintana Roo	80
8	Coahuila	52	24	San Luis Potosí	47
9	Colima	20	25	Sinaloa	100
10	Durango	59	26	Sonora	48
11	Estado de México	228	27	Tabasco	166
12	Guanajuato	106	28	Tamaulipas	93
13	Guerrero	74	29	Tlaxcala	33
14	Hidalgo	214	30	Veracruz	160
15	Jalisco	186	31	Yucatan	69
16	Michoacan	83	32	Zacatecas	47
				Web	2397
Total					6,531

  <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p>	<p>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</p>	Página 4 de 10
		Fecha de elaboración
		ABRIL 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.

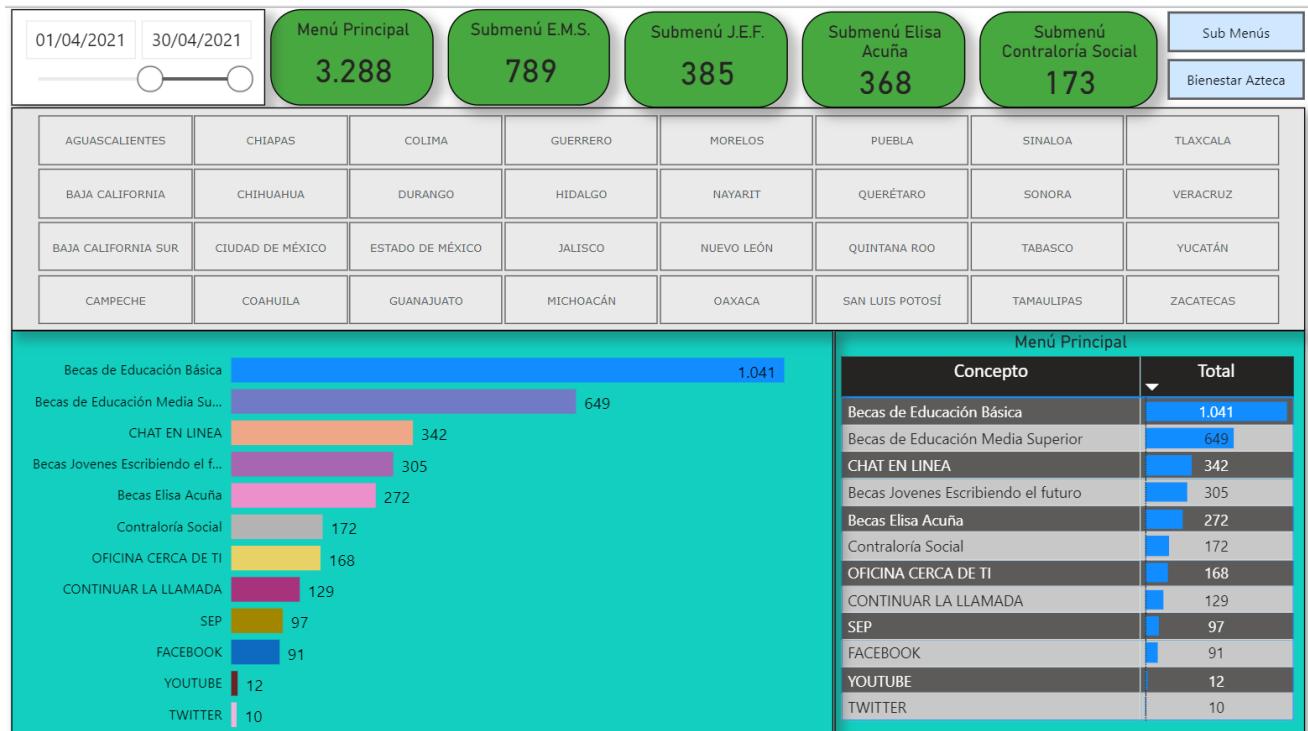
Para el periodo del 1 al 30 Abril 2021 se registró el siguiente número de interacciones por estado:

5. Número de visitas.



  <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p>	<p>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</p>	Página 5 de 10
		Fecha de elaboración
		ABRIL 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 E.M.S.

789

Submenú J.E.F.

385

Educación Media Superior	Cuenta de Concepto
Bienestar Azteca	479
Información General_BEMS	310

Beca Jóvenes Escribiendo el Futuro	Cuenta de Concepto
Convocatoria_JEF	191
Información General_JEF	194

310

479

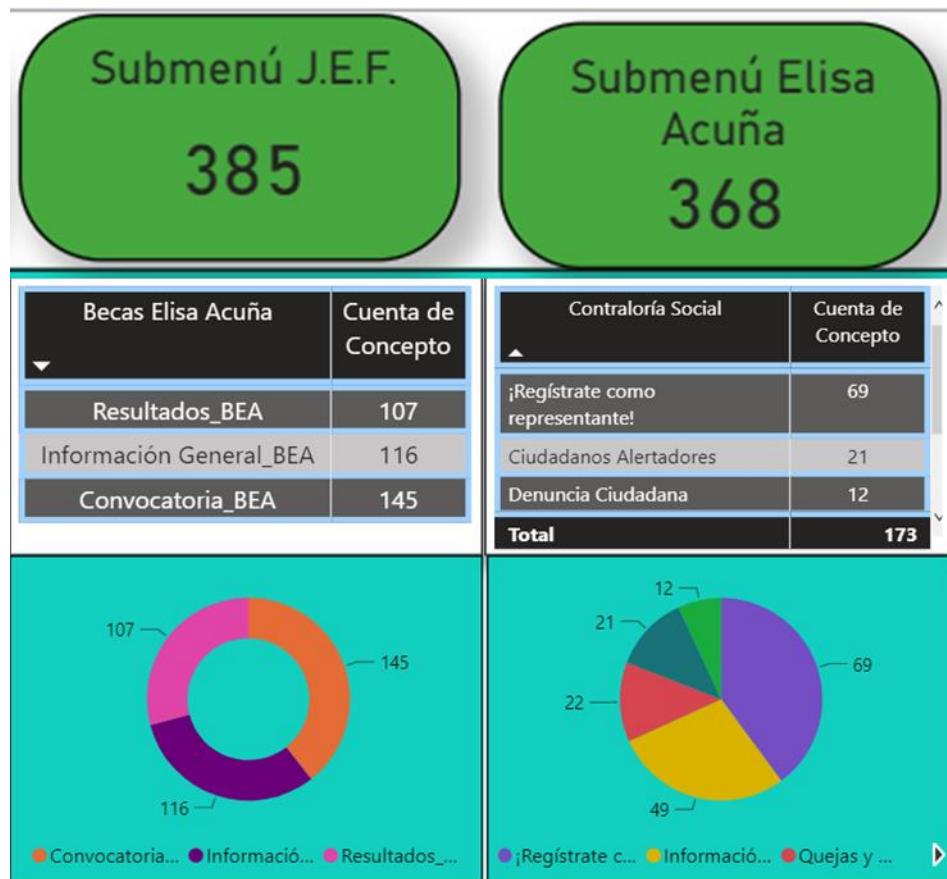
● Bienestar Azteca ● Información General_BEMS

194

191

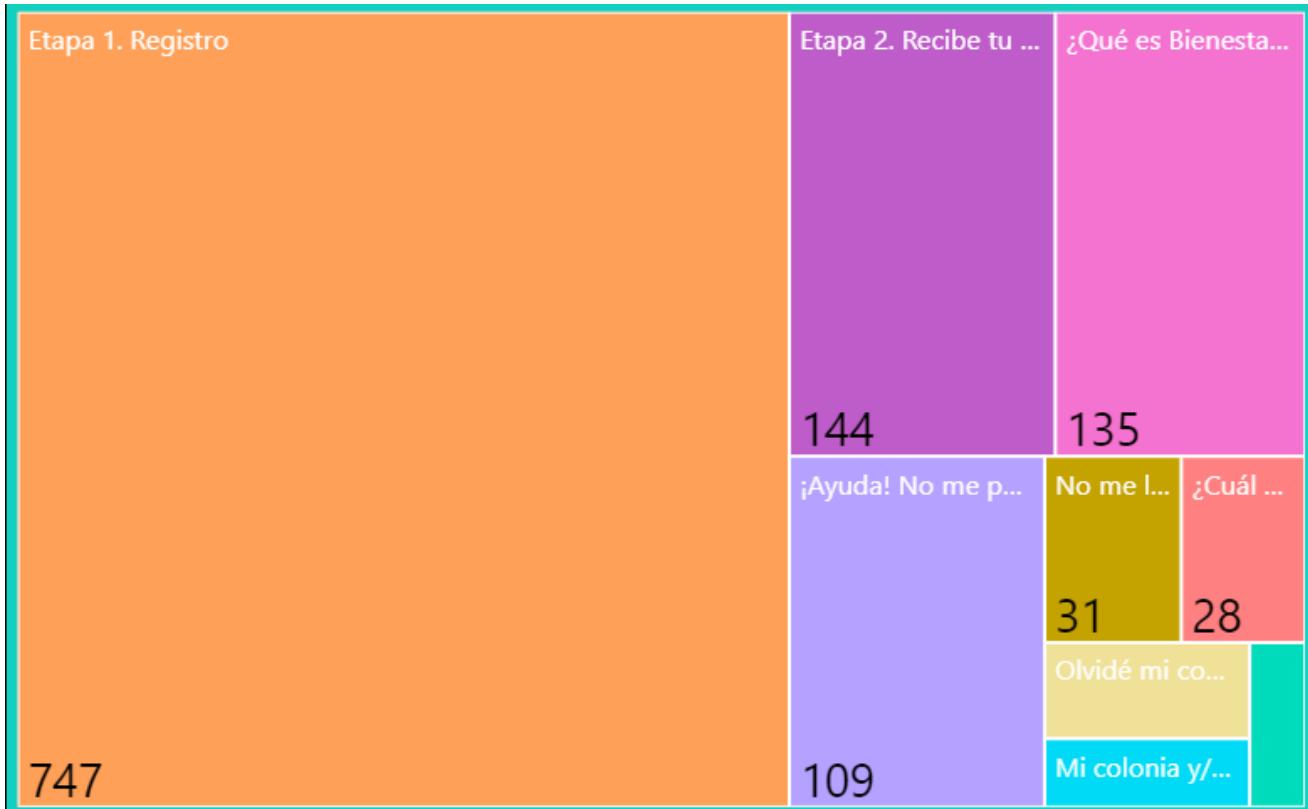
● Convocatoria_JEF ● Información General_JEF

  <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p>	<p>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</p>	Página 6 de 10
		Fecha de elaboración
		ABRIL 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	747
Etapa 2. Recibe tu beca.	144
¿Qué es Bienestar Azteca?	135
¡Ayuda! No me puedo registrar.	109
No me llega el código de verificación ni al correo ni al teléfono	31
¿Cuál es la vigencia del código QR y del código de barras?	28
Olvidé mi contraseña	24
Mi colonia y/o mi código postal no aparece en el listado desplegable	17
Durante el registro el sistema no me pidió tomarme la fotografía	11
Total	1.246

  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 7 de 10
		Fecha de elaboración
		ABRIL 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”	



  <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p>	<p>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</p>	Página 8 de 10
		Fecha de elaboración
		ABRIL 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	0	17	Morelos	6
2	Baja California	2	18	Nayarit	3
3	Baja California Sur	10	19	Nuevo León	6
4	Campeche	1	20	Oaxaca	11
5	Chiapas	11	21	Puebla	41
6	Chihuahua	3	22	Querétaro	0
7	Ciudad de México	55	23	Quintana Roo	1
8	Coahuila	10	24	San Luis Potosí	2
9	Colima	5	25	Sinaloa	6
10	Durango	8	26	Sonora	14
11	Estado de México	34	27	Tabasco	2
12	Guanajuato	18	28	Tamaulipas	12
13	Hidalgo	9	29	Tlaxcala	3
14	Jalisco	31	30	Veracruz	33
15	Michoacan	18	31	Yucatan	3
16	Baja California	2	32	Zacatecas	1
Total			993		

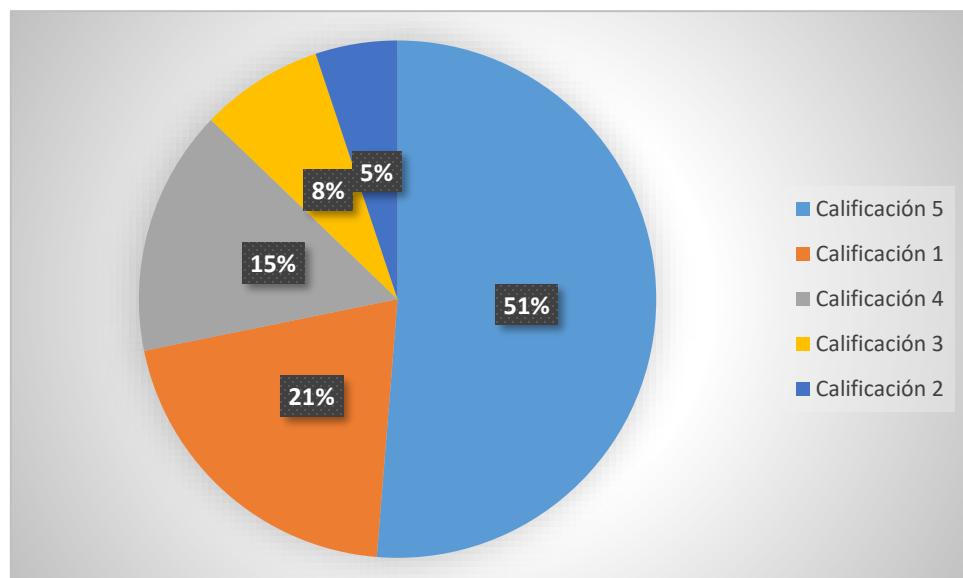
  <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p>	<p>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</p> <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p> <p>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</p>	Página 9 de 10
		Fecha de elaboración
		ABRIL 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



8. Resultado de Encuesta de satisfacción

Calificación	Valor	Porcentaje
Calificación 5	80	51%
Calificación 1	32	21%
Calificación 4	24	15%
Calificación 3	12	8%
Calificación 2	8	5%
TOTAL	156	100%



  <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 10 de 10
		Fecha de elaboración
		ABRIL 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
Alejandra Díaz Jaramillo Jefe de Atención Telefónica

Vo. Bo. Director General Requierente
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.