
	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ</b> 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 8
		Fecha de elaboración
		JULIO 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 Julio 2021 del Contrato Abierto Número: **CONT-011-2021** 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 <b>MONITOREO DE APLICATIVO 800</b> ” para el mes de Julio 2021, el cual se compone de los siguientes entregables:			
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 Julio 2021.
	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: <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ</b> Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 2 de 8
		Fecha de elaboración
		JULIO 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 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 Julio 2021, 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 Julio 2021.



<div> </div>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ</b> Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 3 de 8
		Fecha de elaboración
		JULIO 2021
		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”	

3. Número de Visitas a la Interfaz Gráfica de Usuario y ChatBot.

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

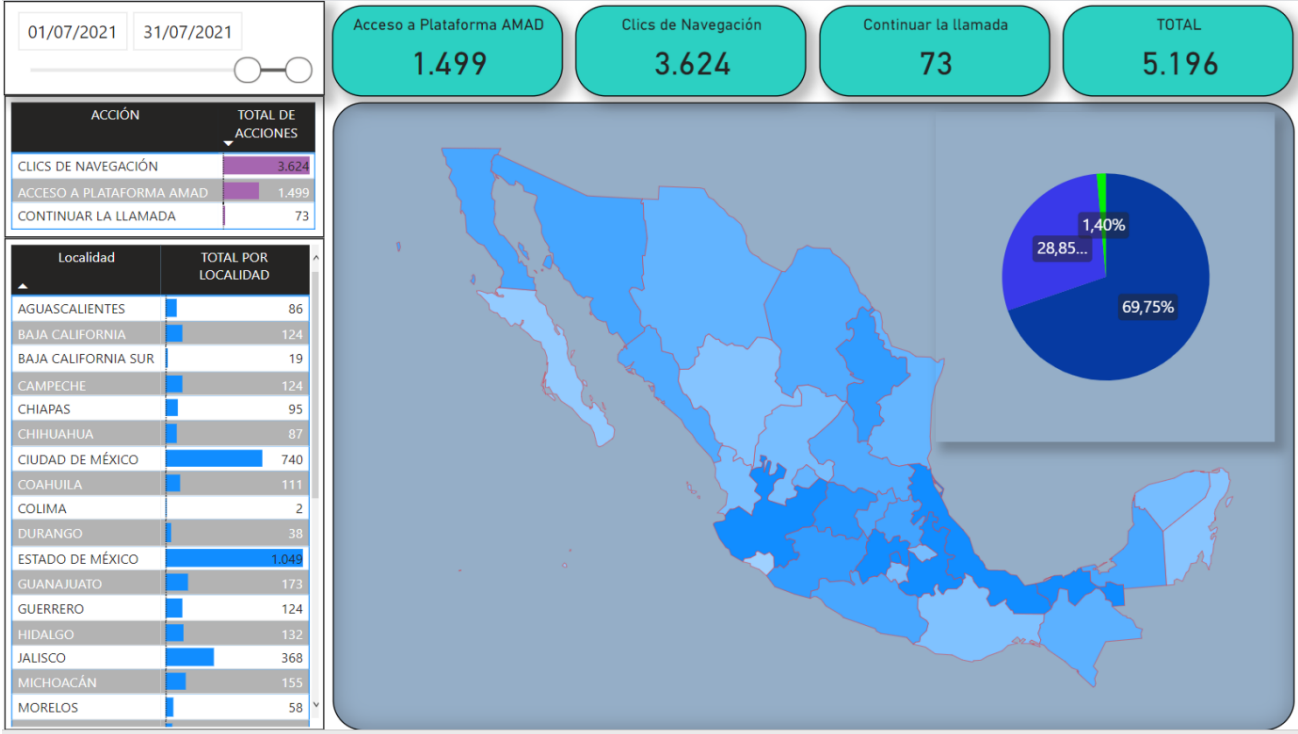


ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	76	17	MORELOS	89
2	BAJA CALIFORNIA	110	18	NAYARIT	33
3	BAJA CALIFORNIA SUR	59	19	NUEVO LEÓN	219
4	CAMPECHE	98	20	OAXACA	140
5	CHIAPAS	179	21	PUEBLA	279
6	CHIHUAHUA	149	22	QUERÉTARO	22
7	CIUDAD DE MÉXICO	1362	23	QUINTANA ROO	117
8	COAHUILA	86	24	SAN LUIS POTOSÍ	76
9	COLIMA	59	25	SINALOA	234
10	DURANGO	43	26	SONORA	89
11	ESTADO DE MÉXICO	305	27	TABASCO	348
12	GUANAJUATO	280	28	TAMAULIPAS	99
13	GUERRERO	158	29	TLAXCALA	67
14	HIDALGO	175	30	VERACRUZ	347
15	JALISCO	371	31	WEB	2849
16	MICHOACÁN	104	32	YUCATÁN	148
			33	ZACATECAS	37
Total					8,807

<div></div> <div></div>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ</b> 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 8
		Fecha de elaboración
		JULIO 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”	

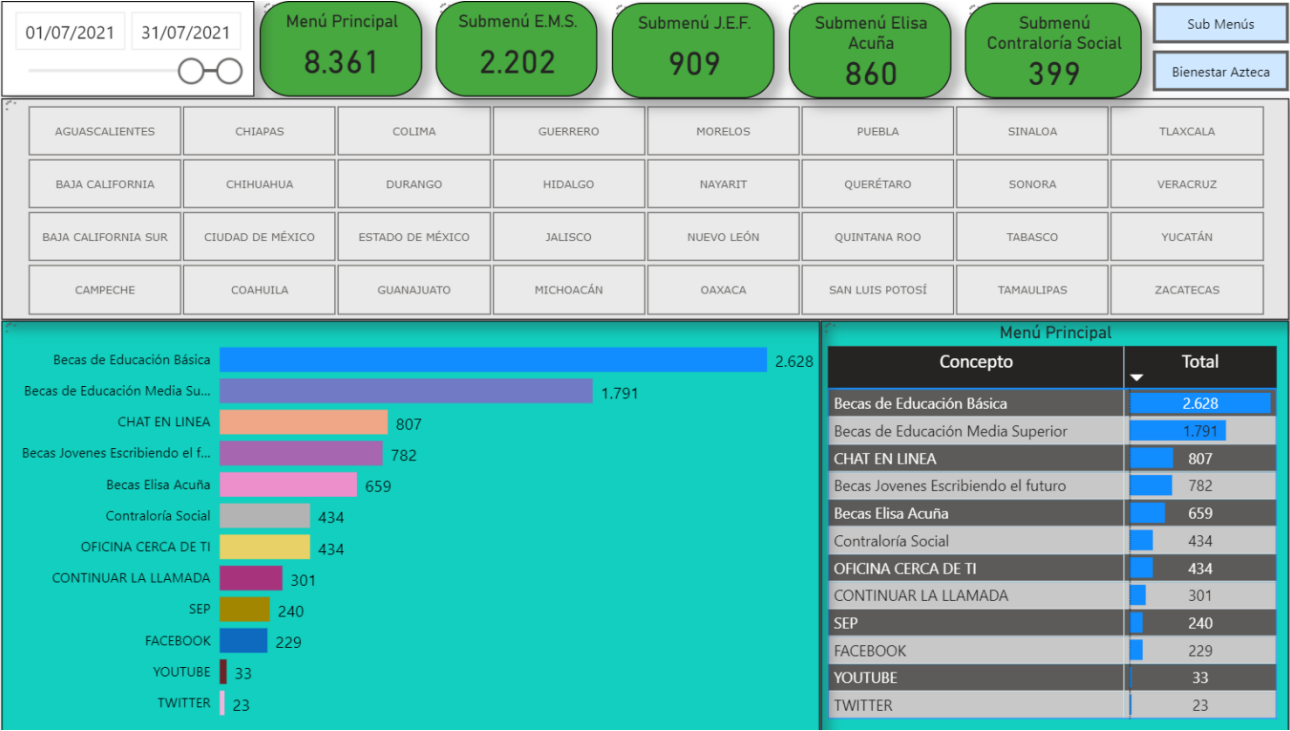
4. Número de clic en Cada Botón de la Interfaz Gráfica de Usuario excluyendo el análisis de ChatBot.



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





5. Número de visitas.

Sub Menús



<div><div></div><div></div></div>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ</b> Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 5 de 8
		Fecha de elaboración
		JULIO 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”	





<div> </div>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ</b>  Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones  Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 6 de 8
		Fecha de elaboración
		JULIO 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	59	17	MORELOS	79
2	BAJA CALIFORNIA	87	18	NAYARIT	28
3	BAJA CALIFORNIA SUR	56	19	NUEVO LEÓN	189
4	CAMPECHE	74	20	OAXACA	136
5	CHIAPAS	163	21	PUEBLA	244
6	CHIHUAHUA	132	22	QUERÉTARO	3
7	CIUDAD DE MÉXICO	1219	23	QUINTANA ROO	111
8	COAHUILA	71	24	SAN LUIS POTOSÍ	60
9	COLIMA	58	25	SINALOA	217
10	DURANGO	29	26	SONORA	68
11	ESTADO DE MÉXICO	130	27	TABASCO	317
12	GUANAJUATO	245	28	TAMAULIPAS	88
13	GUERRERO	140	29	TLAXCALA	56
14	HIDALGO	145	30	VERACRUZ	299
15	JALISCO	313	31	WEB	2849
16	MICHOACÁN	85	32	YUCATÁN	134
				ZACATECAS	28
Total					7,912

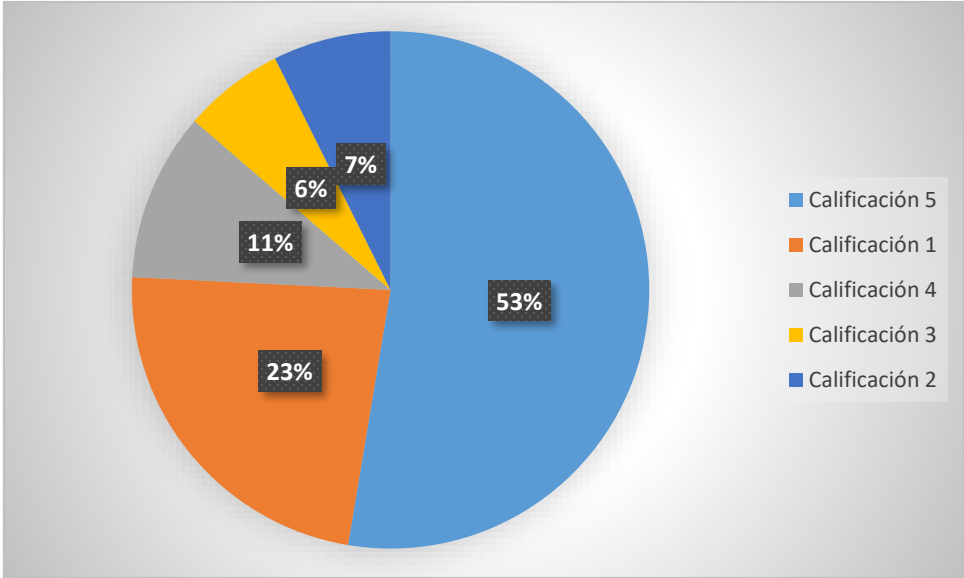
<div> </div>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ</b> Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 7 de 8
		Fecha de elaboración
		JULIO 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	100	53%
Calificación 1	44	23%
Calificación 4	20	11%
Calificación 3	12	6%
Calificación 2	14	7%
TOTAL	130	100%





<div> <b>TELMEX</b></div> <div> <small>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</small></div>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ</b> 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 8
		Fecha de elaboración
		JULIO 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	Vo. Bo. Director General Requirente
<div></div>	<div></div>
Alejandra Díaz Jaramillo Jefe de Atención Telefónica	Laura Elizabeth Durán Barbosa Directora de Operación

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