

 	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 1 de 8
		Fecha de elaboración
		AGOSTO 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 agosto 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 **MONITOREO DE APLICATIVO 800**" para el mes de agosto 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 31 agosto 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: 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 2 de 8
		Fecha de elaboración
		AGOSTO 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 Agosto 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 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 Agosto 2021.

 	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 3 de 8 Fecha de elaboración AGOSTO 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 31 Agosto 2021 se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado:

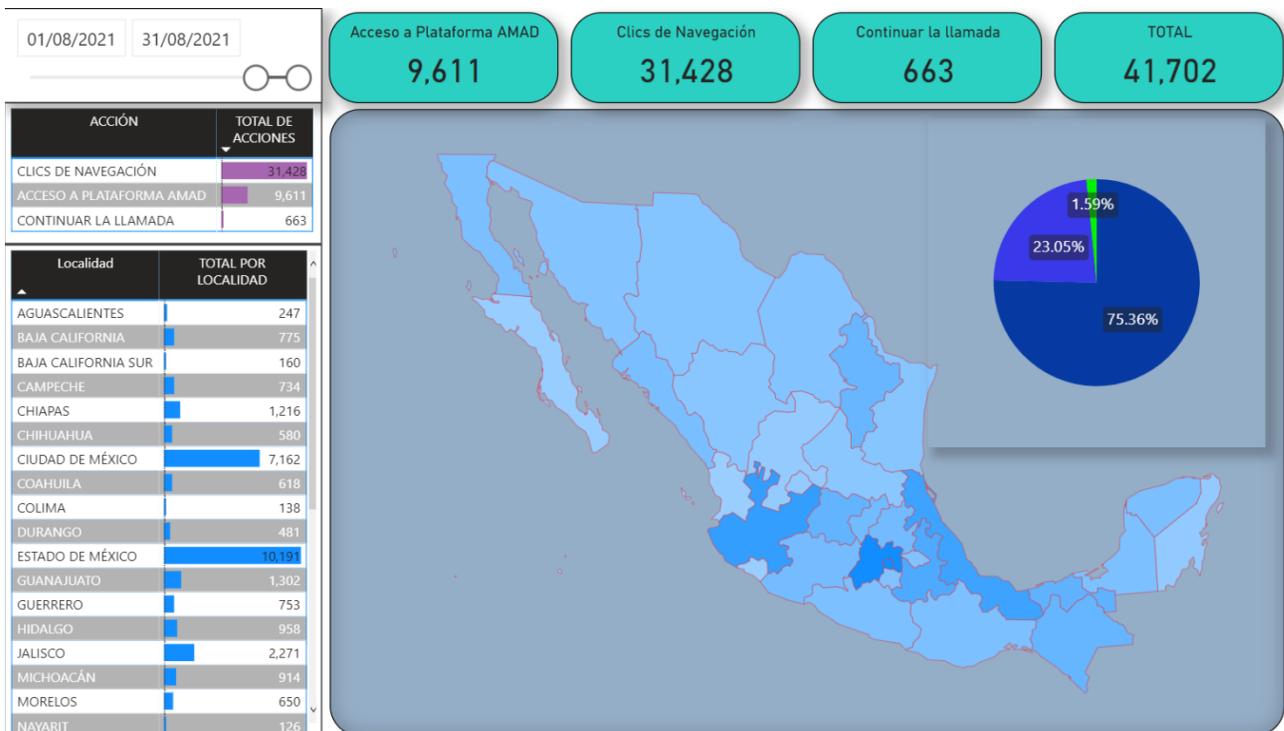


ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	Aguascalientes	100	17	Morelos	175
2	Baja California	197	18	Nayarit	47
3	Baja California Sur	92	19	Nuevo León	349
4	Campeche	207	20	Oaxaca	241
5	Chiapas	322	21	Puebla	525
6	Chihuahua	204	22	Querétaro	173
7	Ciudad de México	2,219	23	Quintana Roo	130
8	Coahuila	156	24	San Luis Potosí	126
9	Colima	74	25	Sinaloa	255
10	Durango	151	26	Sonora	178
11	Estado de México	2,135	27	Tabasco	402
12	Guanajuato	370	28	Tamaulipas	144
13	Guerrero	258	29	Tlaxcala	141
14	Hidalgo	286	30	Veracruz	544
15	Jalisco	773	31	Web	3,784
16	Michoacán	247	32	Yucatán	250
			33	Zacatecas	58
Total					15,313

	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 8
		Fecha de elaboración
		AGOSTO 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"	

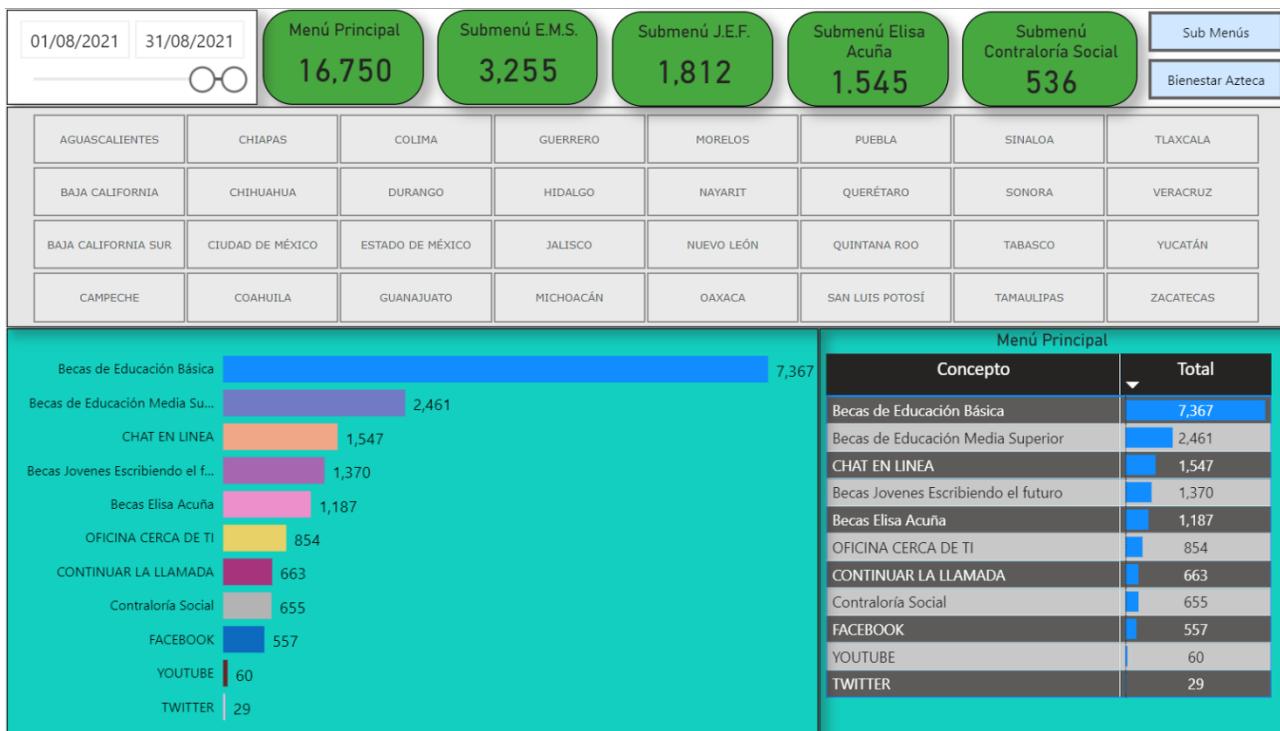
4. Número de clic en Cada Botón de la Interfaz Gráfica de Usuario excluyendo el análisis de ChatBot.

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



5. Número de visitas.

Sub Menús



	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 5 de 8 Fecha de elaboración AGOSTO 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”

01/08/2021 31/08/2021

Menú Principal
17 mil

Submenú E.M.S.
3,255

Submenú J.E.F.
1,812

Submenú Elisa Acuña
1,545

Submenú Contraloría Social
536

Menú Principal

Bienestar Azteca

AGUASCALIENTES	CHIAPAS	COLIMA	GUERRERO	MORELOS	PUEBLA	SINALOA	TLAXCALA
BAJA CALIFORNIA	CHIHUAHUA	DURANGO	HIDALGO	NAYARIT	QUERÉTARO	SONORA	VERACRUZ
BAJA CALIFORNIA SUR	CIUDAD DE MÉXICO	ESTADO DE MÉXICO	JALISCO	NUEVO LEÓN	QUINTANA ROO	TABASCO	YUCATÁN
CAMPECHE	COAHUILA	GUANAJUATO	MICHOACÁN	OAXACA	SAN LUIS POTOSÍ	TAMAULIPAS	ZACATECAS

Educación Media Superior	Cuenta de Concepto
Bienestar Azteca	1,765
Información General_BEMS	1,490

Beca Jóvenes Escribiendo el Futuro	Cuenta de Concepto
Convocatoria_JEF	901
Información General_JEF	911

Becas Elisa Acuña	Cuenta de Concepto
Resultados_BEA	221
Información General_BEA	572
Convocatoria_BEA	752

Contraloría Social	Cuenta de Concepto
¡Regístrate como representante!	236
Ciudadanos Alertadores	31
Denuncia Ciudadana	22
Total	536



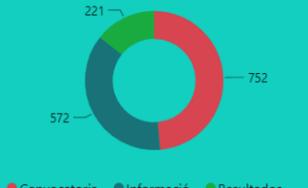
1 mil 2 mil

● Bienestar Azteca ● Información General_BEMS



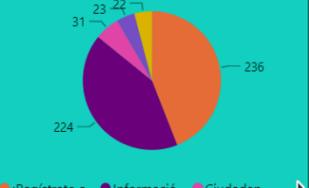
911 901

● Convocatoria_JEF ● Información General_JEF



221 572 752

● Convocatoria... ● Informació... ● Resultados_...



236 31 22

● ¡Regístrate c... ● Informació... ● Ciudadan...

01/08/2021 31/08/2021

Menú Principal
17 mil

Submenú E.M.S.
3,255

Submenú J.E.F.
1,812

Submenú Elisa Acuña
1,545

Submenú Contraloría Social
536

Sub Menús

Menú Principal

AGUASCALIENTES	CHIAPAS	COLIMA	GUERRERO	MORELOS	PUEBLA	SINALOA	TLAXCALA
BAJA CALIFORNIA	CHIHUAHUA	DURANGO	HIDALGO	NAYARIT	QUERÉTARO	SONORA	VERACRUZ
BAJA CALIFORNIA SUR	CIUDAD DE MÉXICO	ESTADO DE MÉXICO	JALISCO	NUEVO LEÓN	QUINTANA ROO	TABASCO	YUCATÁN
CAMPECHE	COAHUILA	GUANAJUATO	MICHOACÁN	OAXACA	SAN LUIS POTOSÍ	TAMAULIPAS	ZACATECAS

Bienestar Azteca	Cuenta de Concepto
Etapa 1. Registro	2,102
¿Qué es Bienestar Azteca?	625
Etapa 2. Recibe tu beca.	365
¡Ayuda! No me puedo registrar.	307
¿Cuál es la vigencia del código QR y del código de barras?	53
No me llega el código de verificación ni al correo ni al teléfono	53
Olvidé mi contraseña	46
Durante el registro el sistema no me pidió tomarme la fotografía	29
Mi colonia y/o mi código postal no aparece en el listado desplegable	29
Total	3,609

Etapa 1. Registro

2 mil

¿Qué es Bienestar Azteca?

1 mil

¡Ayuda! No me puedo ...

0 mil

Etapa 2. Rec...

0 mil

¿Cuál... No m...

0 ... 0 ...

Olvidé mi...

Durante ...

	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 6 de 8 Fecha de elaboración AGOSTO 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”

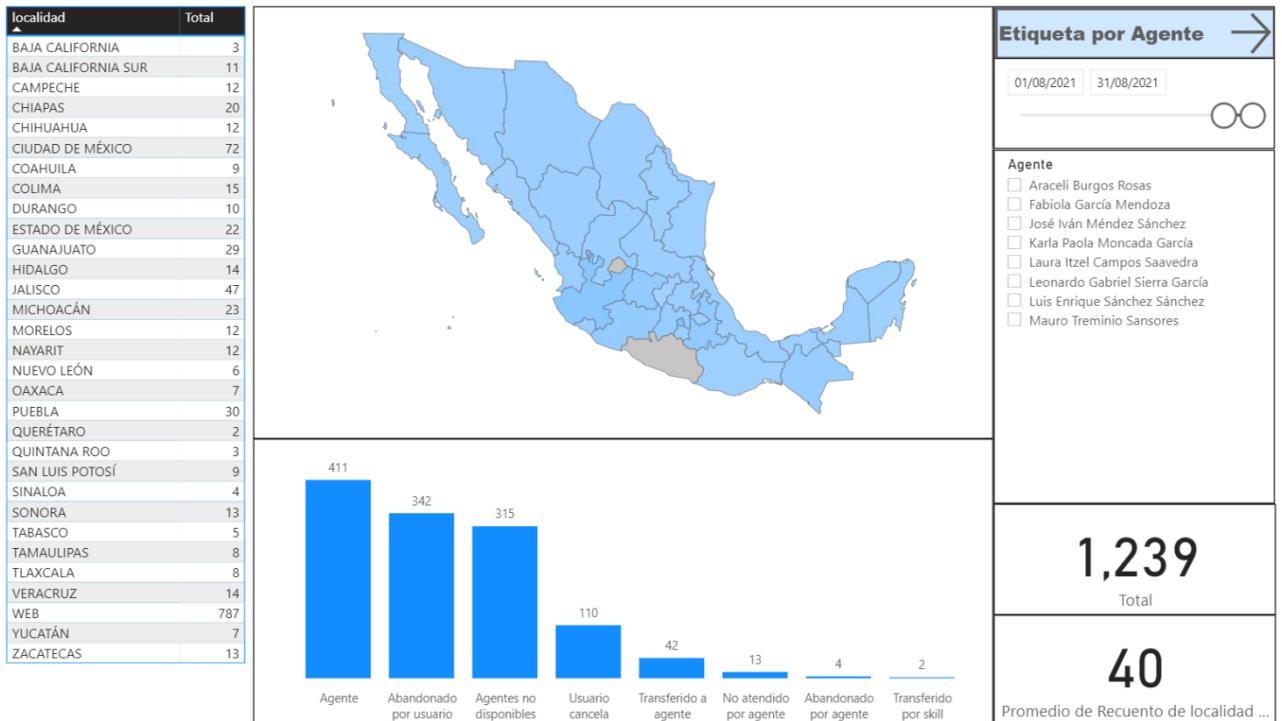
6. Uso de Chat Bot



ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	Aguascalientes	45	17	Morelos	40
2	Baja California	70	18	Nayarit	25
3	Baja California Sur	57	19	Nuevo León	127
4	Campeche	67	20	Oaxaca	98
5	Chiapas	122	21	Puebla	172
6	Chihuahua	98	22	Querétaro	4
7	Ciudad de México	791	23	Quintana Roo	76
8	Coahuila	39	24	San Luis Potosí	41
9	Colima	46	25	Sinaloa	124
10	Durango	69	26	Sonora	78
11	Estado de México	96	27	Tabasco	150
12	Guanajuato	114	28	Tamaulipas	53
13	Guerrero	105	29	Tlaxcala	45
14	Hidalgo	113	30	Veracruz	169
15	Jalisco	315	31	Web	3,770
16	Michoacán	77	32	Yucatán	76
				Zacatecas	17
Total					7,289

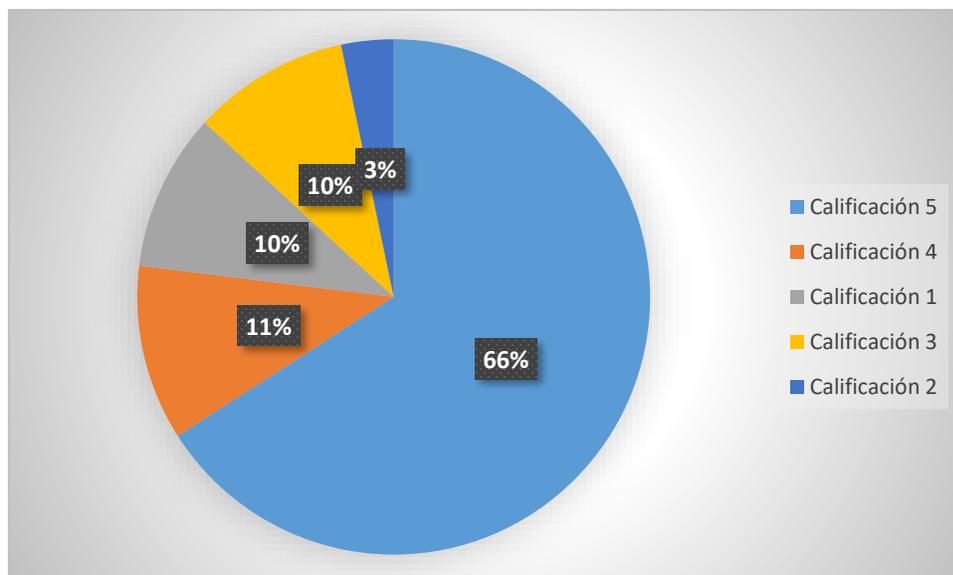
	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 7 de 8 Fecha de elaboración AGOSTO 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	120	66%
Calificación 4	20	11%
Calificación 1	18	10%
Calificación 3	18	10%
Calificación 2	6	3%
TOTAL	182	100%



	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 8
		Fecha de elaboración
		AGOSTO 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 Requirente
Laura Elizabeth Durán Barbosa Directora de Operación

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