

| | | |
|--|--|----------------------|
|   | 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 1 de 8 |
| | | Fecha de elaboración |
| | | FEBRERO 2022 |
| | | 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 | “Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital” | |

Se extiende la presente Acta correspondiente al mes de febrero 2022 del Contrato Abierto Número: **CONT-011-2021** relacionado con el **Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital**, 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 Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital” para el mes de noviembre 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 28 de febrero 2022. |
| | 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 JUÁREZ 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 |
| | | FEBRERO 2022 |
| | | 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 | “Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital” | |

SECCIÓN III: DETALLE DE ENTREGABLES

1. Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital

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 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 28 de febrero 2022, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico, en el título **Aplicativo de Telefonía Celular para el 55 1162 0300, 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 28 de febrero 2022.

| | | |
|--|---|----------------------|
|   | 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 3 de 8 |
| | | Fecha de elaboración |
| | | FEBRERO 2022 |
| | | 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 | “Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital” | |

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

Para el periodo del 1 al 28 de febrero 2022 se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado:

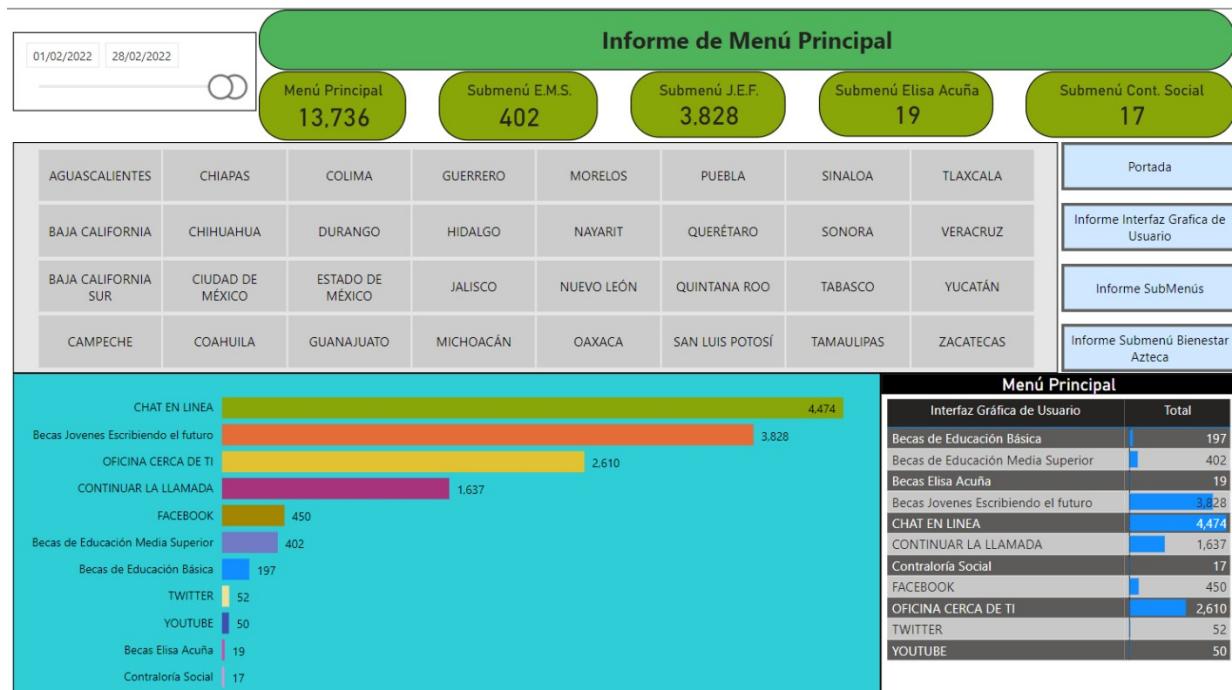
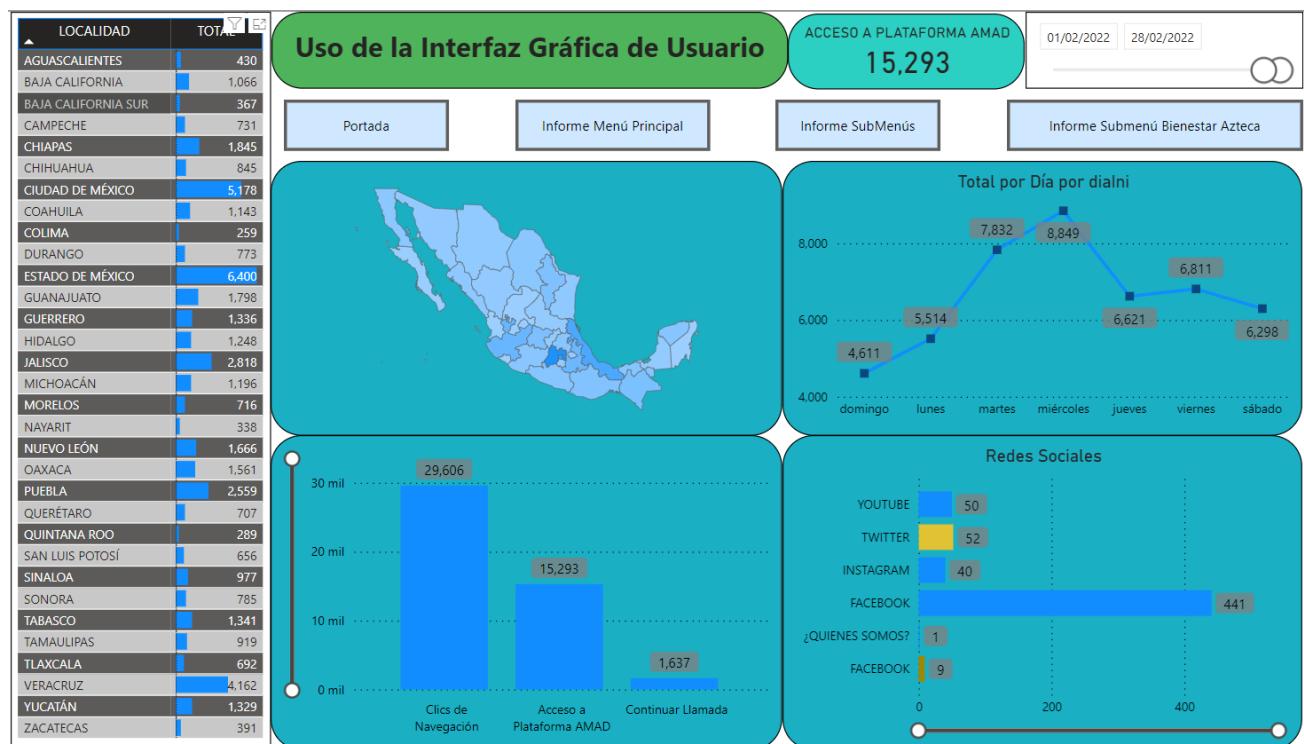


| ID | Estado | Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas | ID | Estado | Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas |
|----|---------------------|--|----|-----------------|--|
| 1 | AGUASCALIENTES | 686 | 17 | MORELOS | 1,079 |
| 2 | BAJA CALIFORNIA | 1,543 | 18 | NAYARIT | 784 |
| 3 | BAJA CALIFORNIA SUR | 554 | 19 | NUEVO LEÓN | 2,533 |
| 4 | CAMPECHE | 1,023 | 20 | OAXACA | 2,139 |
| 5 | CHIAPAS | 2,567 | 21 | PUEBLA | 3,564 |
| 6 | CHIHUAHUA | 1,598 | 22 | QUERÉTARO | 910 |
| 7 | CIUDAD DE MÉXICO | 10,240 | 23 | QUINTANA ROO | 472 |
| 8 | COAHUILA | 1,839 | 24 | SAN LUIS POTOSÍ | 1,005 |
| 9 | COLIMA | 384 | 25 | SINALOA | 1,546 |
| 10 | DURANGO | 1,023 | 26 | SONORA | 1,564 |
| 11 | ESTADO DE MÉXICO | 7,863 | 27 | TABASCO | 1,611 |
| 12 | GUANAJUATO | 3,215 | 28 | TAMAULIPAS | 1,455 |
| 13 | GUERRERO | 2,177 | 29 | TLAXCALA | 865 |
| 14 | HIDALGO | 2,078 | 30 | VERACRUZ | 5,490 |
| 15 | JALISCO | 5,447 | 31 | Web | 23,108 |
| 16 | MICHOACÁN | 2,616 | 32 | YUCATÁN | 1,624 |
| | | | 33 | ZACATECAS | 811 |

| | | |
|--|---|----------------------|
|   | 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 4 de 8 |
| | | Fecha de elaboración |
| | | FEBRERO 2022 |
| | | 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 | "Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital" | |

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

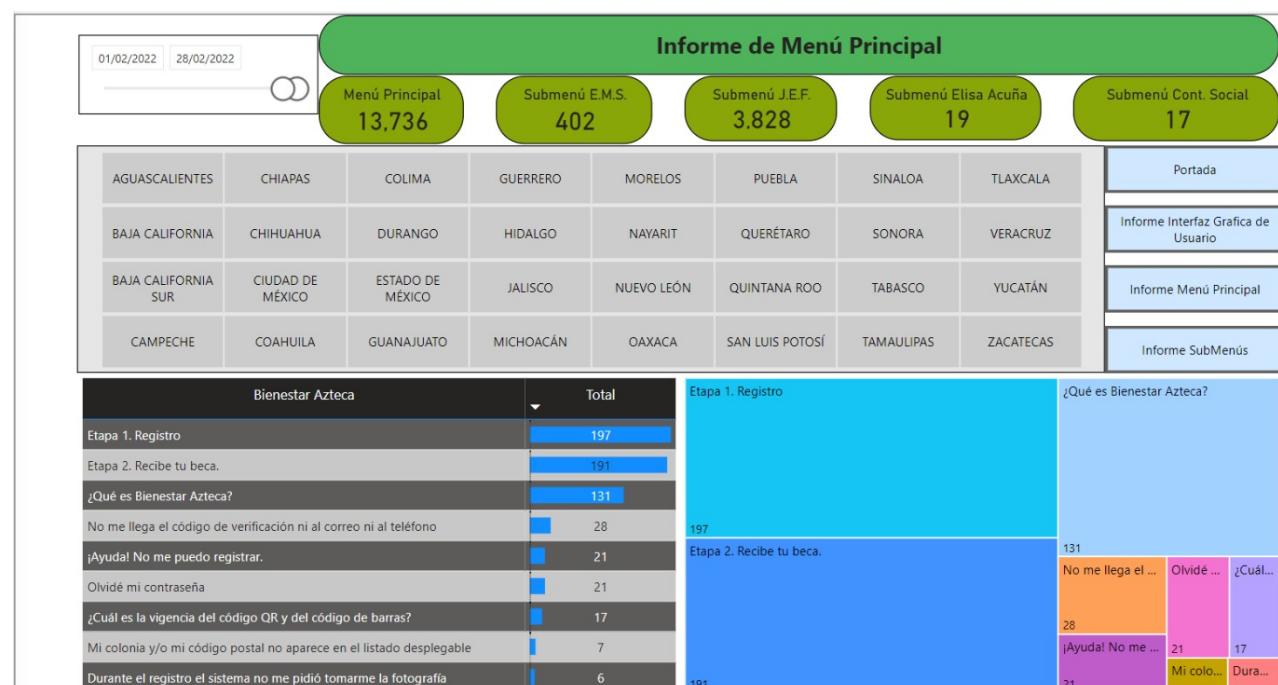
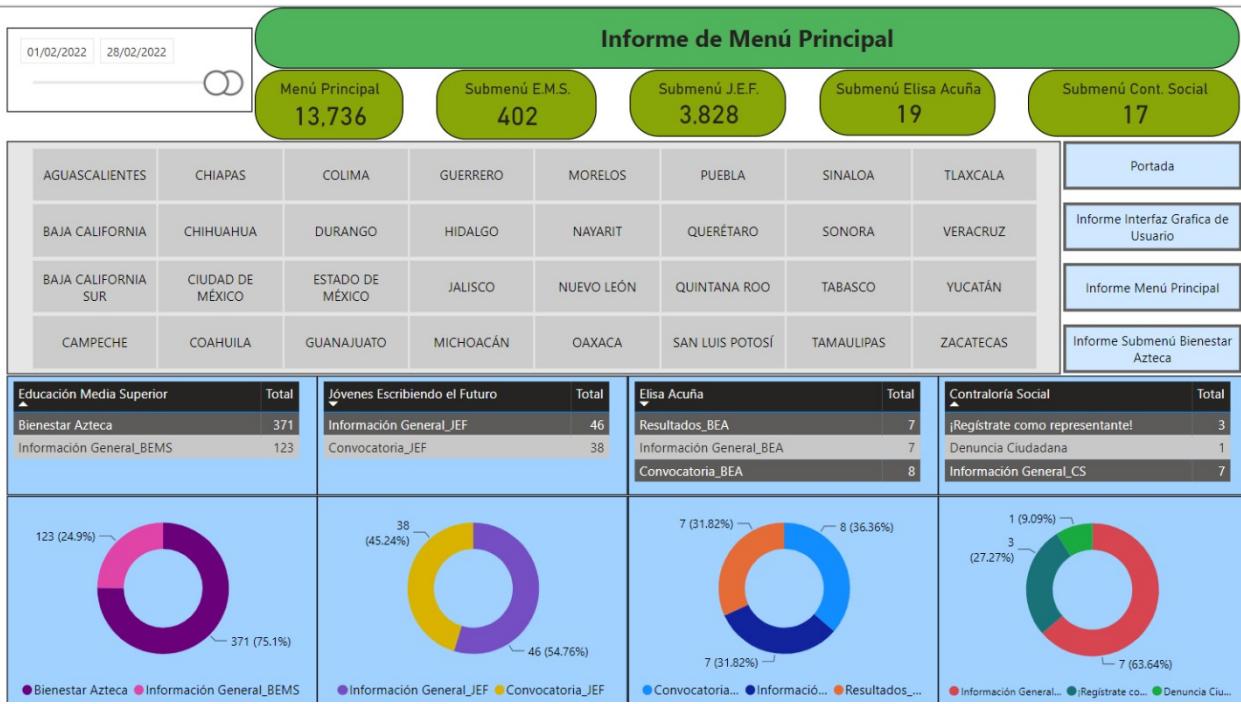
Para el periodo del 1 al 28 de febrero 2022 se registró el siguiente número de interacciones por estado y los indicadores de actividades:



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 JUÁREZ 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 |
| | | FEBRERO 2022 |
| | | 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 | “Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital” | |



| | | |
|--|---|----------------------|
|   | 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 6 de 8 |
| | | Fecha de elaboración |
| | | FEBRERO 2022 |
| | | 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 | “Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital” | |

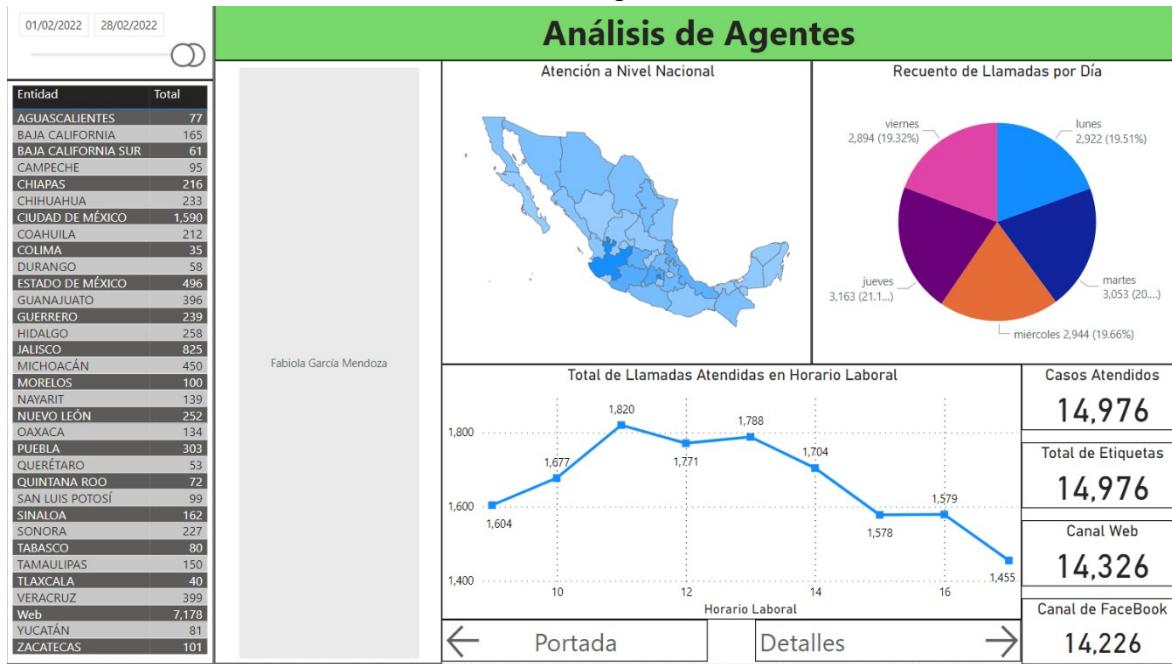
6. Uso de Chat Bot



| ID | Estado | Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas | ID | Estado | Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas |
|--------------|---------------------|--|----|-----------------|--|
| 1 | AGUASCALIENTES | 256 | 17 | MORELOS | 363 |
| 2 | BAJA CALIFORNIA | 477 | 18 | NAYARIT | 446 |
| 3 | BAJA CALIFORNIA SUR | 187 | 19 | NUEVO LEÓN | 867 |
| 4 | CAMPECHE | 300 | 20 | OAXACA | 578 |
| 5 | CHIAPAS | 722 | 21 | PUEBLA | 1005 |
| 6 | CHIHUAHUA | 753 | 22 | QUERÉTARO | 203 |
| 7 | CIUDAD DE MÉXICO | 5062 | 23 | QUINTANA ROO | 183 |
| 8 | COAHUILA | 696 | 24 | SAN LUIS POTOSÍ | 349 |
| 9 | COLIMA | 125 | 25 | SINALOA | 569 |
| 10 | DURANGO | 241 | 26 | SONORA | 779 |
| 11 | ESTADO DE MÉXICO | 1463 | 27 | TABASCO | 270 |
| 12 | GUANAJUATO | 1417 | 28 | TAMAULIPAS | 536 |
| 13 | GUERRERO | 841 | 29 | TLAXCALA | 173 |
| 14 | HIDALGO | 830 | 30 | VERACRUZ | 1328 |
| 15 | JALISCO | 2629 | 31 | Web | 23108 |
| 16 | MICHOACÁN | 1420 | 32 | YUCATÁN | 295 |
| Total | | | | | 48,891 |

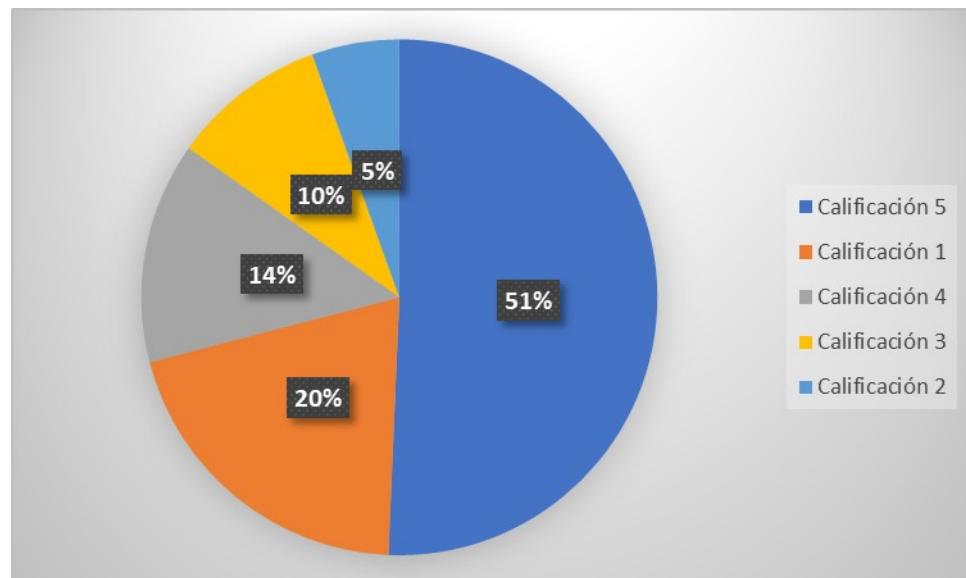
| | | |
|--|---|----------------------|
|   | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: | Página 7 de 8 |
| | COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ | Fecha de elaboración |
| | Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones | FEBRERO 2022 |
| | 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 | “Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital” | |

7. Agentes



8. Resultado de Encuesta de satisfacción

| Calificación | Valor | Porcentaje |
|----------------|--------------|-------------|
| Calificación 5 | 1,755 | 51% |
| Calificación 1 | 702 | 20% |
| Calificación 4 | 480 | 14% |
| Calificación 3 | 336 | 10% |
| Calificación 2 | 190 | 5% |
| TOTAL | 3,463 | 100% |



| | | |
|--|---|----------------------|
|   | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: | Página 8 de 8 |
| | COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ | Fecha de elaboración |
| | Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones | FEBRERO 2022 |
| | 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 | “Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital” | |

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 | Valeria López López Directora 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. |