

 	<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 1 de 8
		Fecha de elaboración
		ABRIL 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 abril 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 30 de abril 2022.
	2. Reporte Número de clic en cada botón del servicio.	Entregado	
	3. Gráficas de Desempeño	Entregado	
	4. Reporte Porcentaje de Visitas	Entregado	

 	<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 2 de 8
		Fecha de elaboración
		ABRIL 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 30 de abril 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 30 de abril 2022.

 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	<b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</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
			ABRIL 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 30 de abril 2022 se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado:

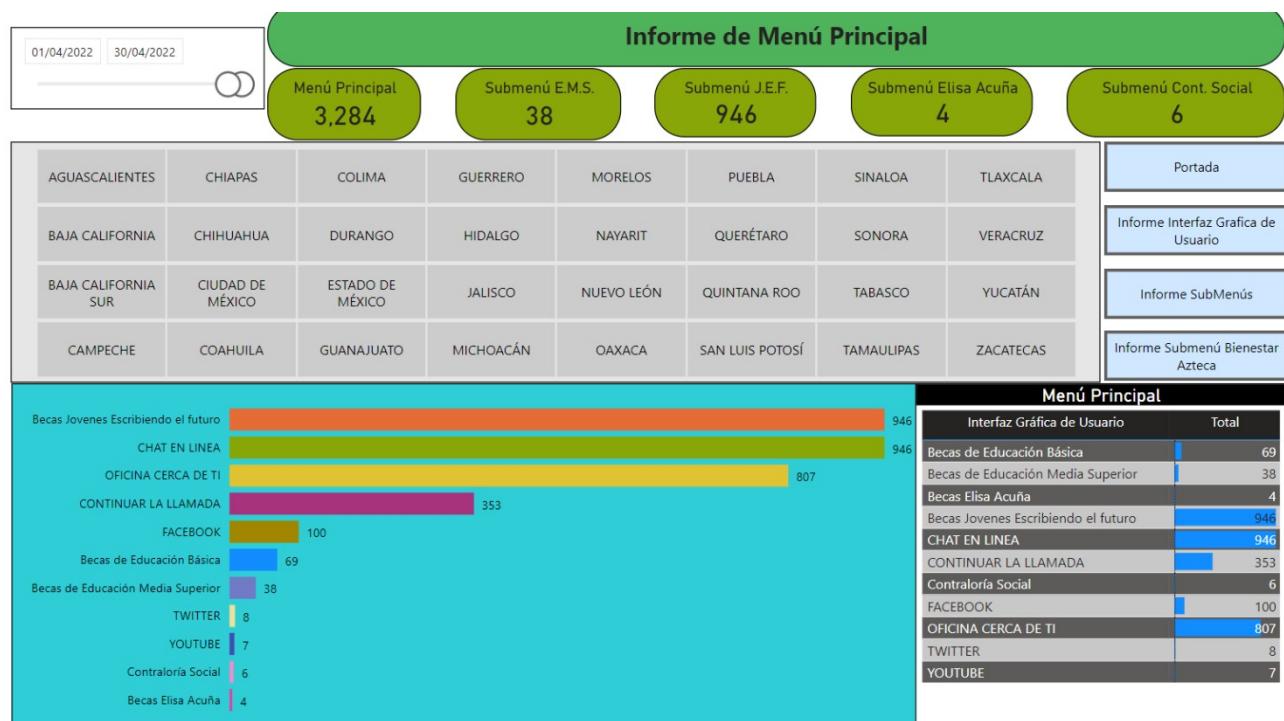
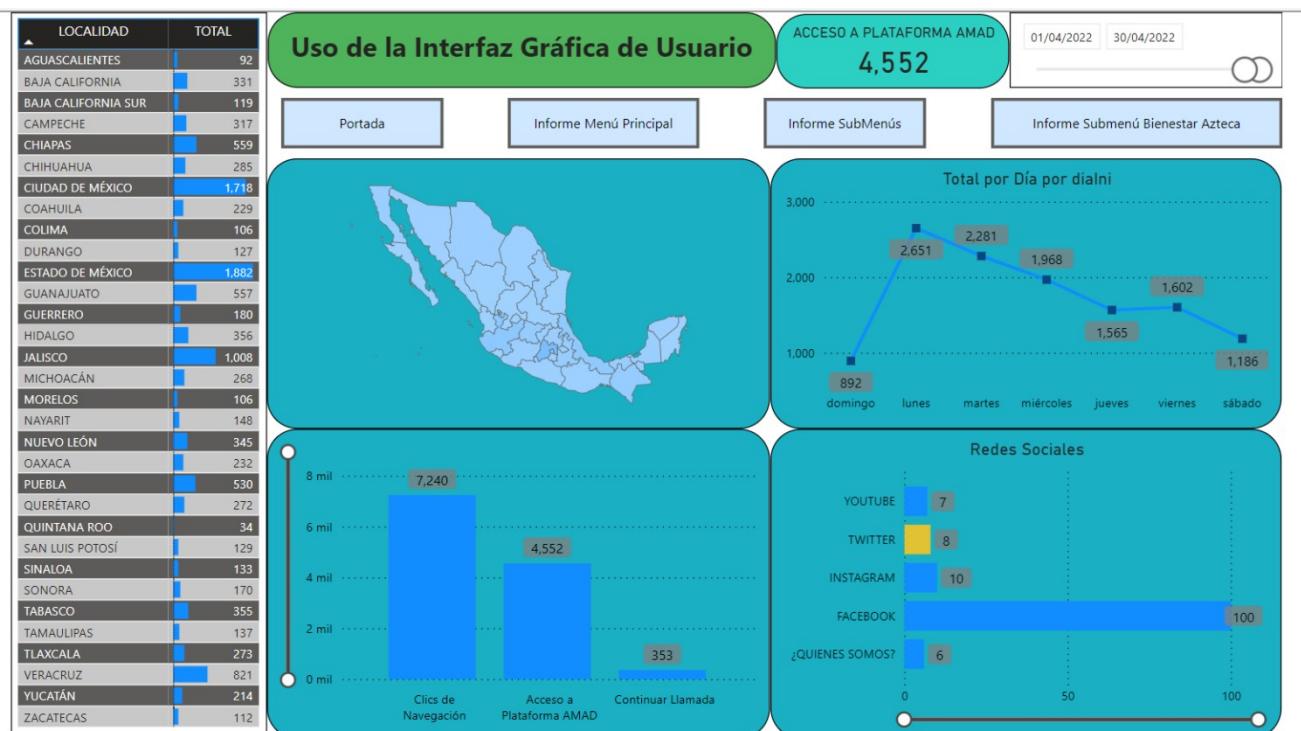


ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	149	17	MORELOS	208
2	BAJA CALIFORNIA	446	18	NAYARIT	279
3	BAJA CALIFORNIA SUR	150	19	NUEVO LEÓN	603
4	CAMPECHE	402	20	OAXACA	399
5	CHIAPAS	769	21	PUEBLA	821
6	CHIHUAHUA	480	22	QUERÉTARO	306
7	CIUDAD DE MÉXICO	2,949	23	QUINTANA ROO	67
8	COAHUILA	416	24	SAN LUIS POTOSÍ	220
9	COLIMA	149	25	SINALOA	300
10	DURANGO	206	26	SONORA	362
11	ESTADO DE MÉXICO	2,288	27	TABASCO	435
12	GUANAJUATO	1,069	28	TAMAULIPAS	291
13	GUERRERO	388	29	TLAXCALA	328
14	HIDALGO	593	30	VERACRUZ	1,129
15	JALISCO	1,616	31	Web	6,154
16	MICHOACÁN	575	32	YUCATÁN	267
			33	ZACATECAS	267

 	<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> <b>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</b>	Página 4 de 8
		Fecha de elaboración
		ABRIL 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.

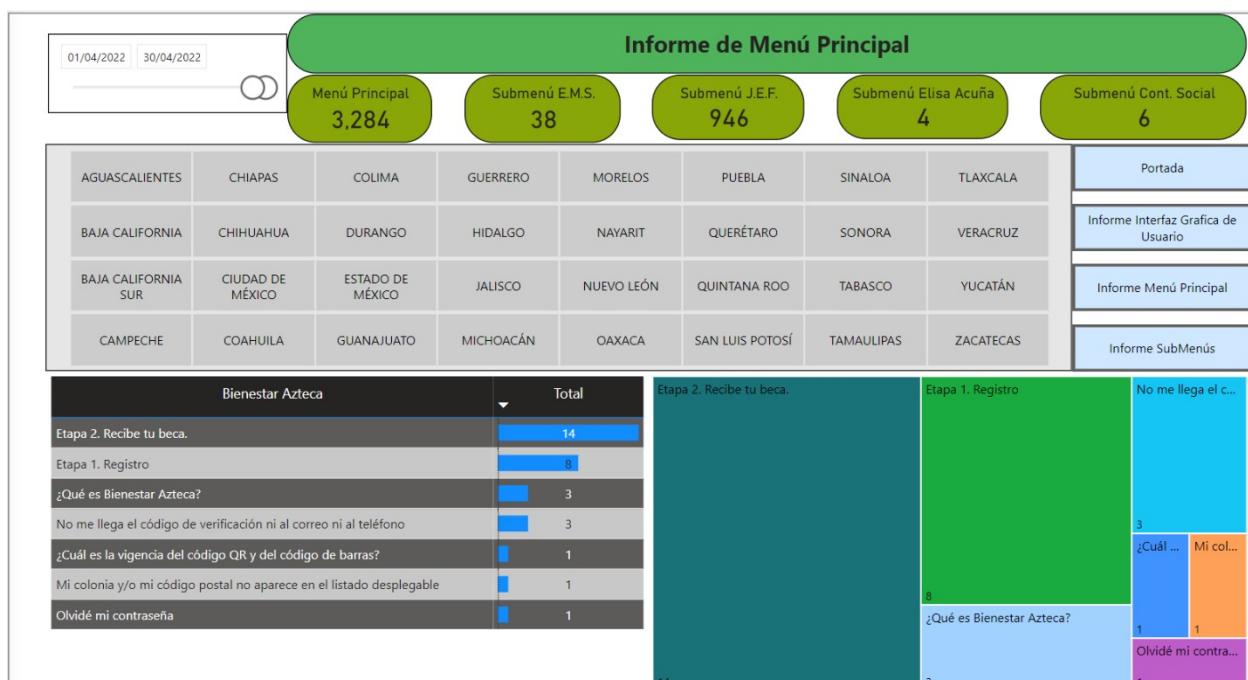
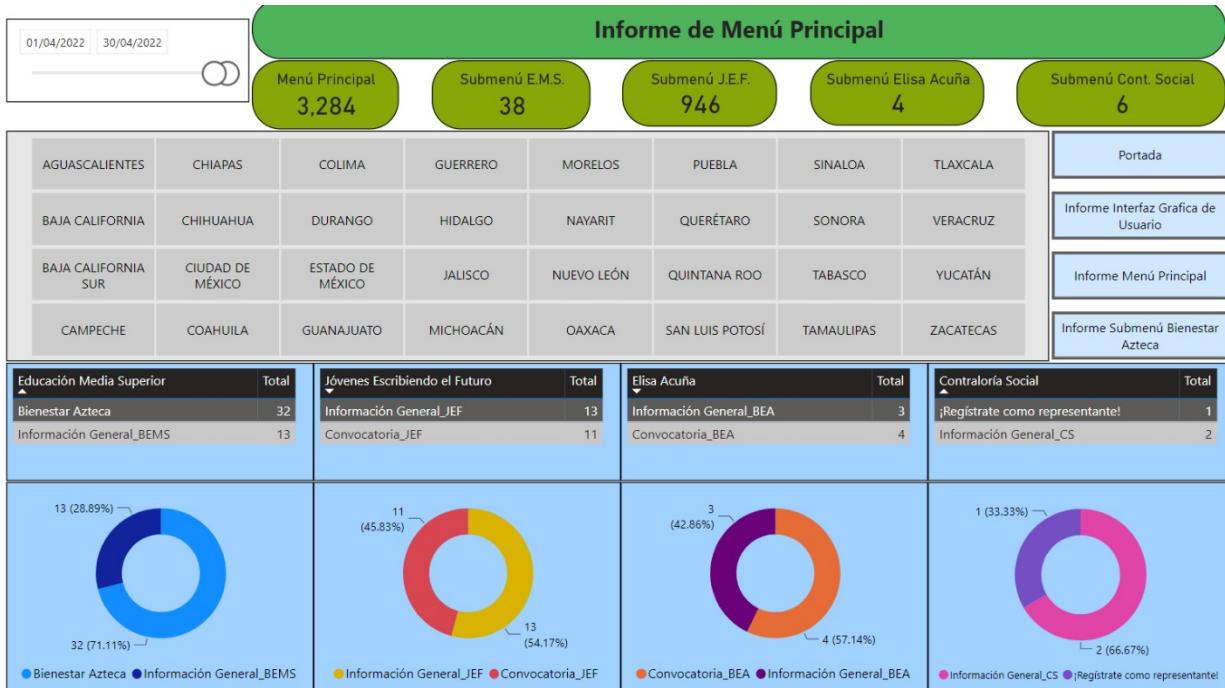
Para el periodo del 1 al 30 de abril 2022 se registró el siguiente número de interacciones por estado y los indicadores de actividades:



 	<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> <b>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</b>	Página 5 de 8
		Fecha de elaboración
		ABRIL 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”	

## 5. Número de visitas.

### 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> <b>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</b>	Página 6 de 8
		Fecha de elaboración
		ABRIL 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”	

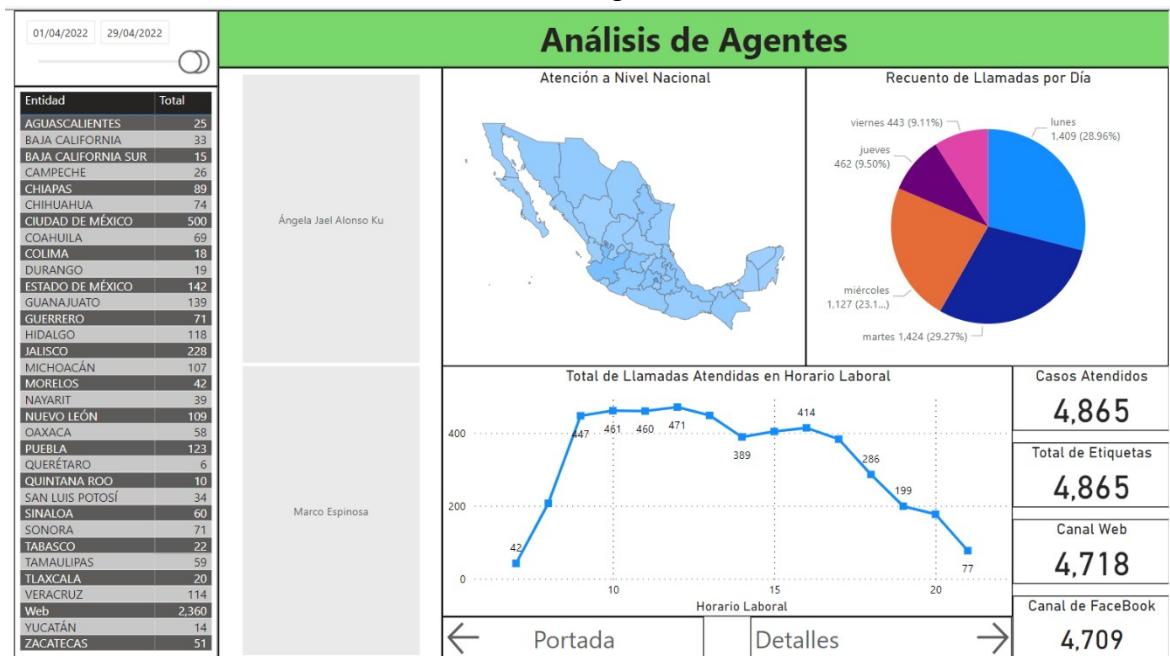
## 6. Uso de Chat Bot



ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	25	17	MORELOS	42
2	BAJA CALIFORNIA	33	18	NAYARIT	39
3	BAJA CALIFORNIA SUR	15	19	NUEVO LEÓN	109
4	CAMPECHE	26	20	Web	2,360
5	CHIAPAS	89	21	OAXACA	58
6	CHIHUAHUA	74	22	PUEBLA	123
7	CIUDAD DE MÉXICO	500	23	QUERÉTARO	6
8	COAHUILA	69	24	QUINTANA ROO	10
9	COLIMA	18	25	SAN LUIS POTOSÍ	34
10	DURANGO	19	26	SINALOA	60
11	ESTADO DE MÉXICO	142	27	SONORA	71
12	GUANAJUATO	139	28	TABASCO	22
13	GUERRERO	71	29	TAMAULIPAS	59
14	HIDALGO	118	30	TLAXCALA	20
15	JALISCO	228	31	VERACRUZ	114
16	MICHOACÁN	107	32	YUCATÁN	14
<b>Total</b>					<b>4,865</b>

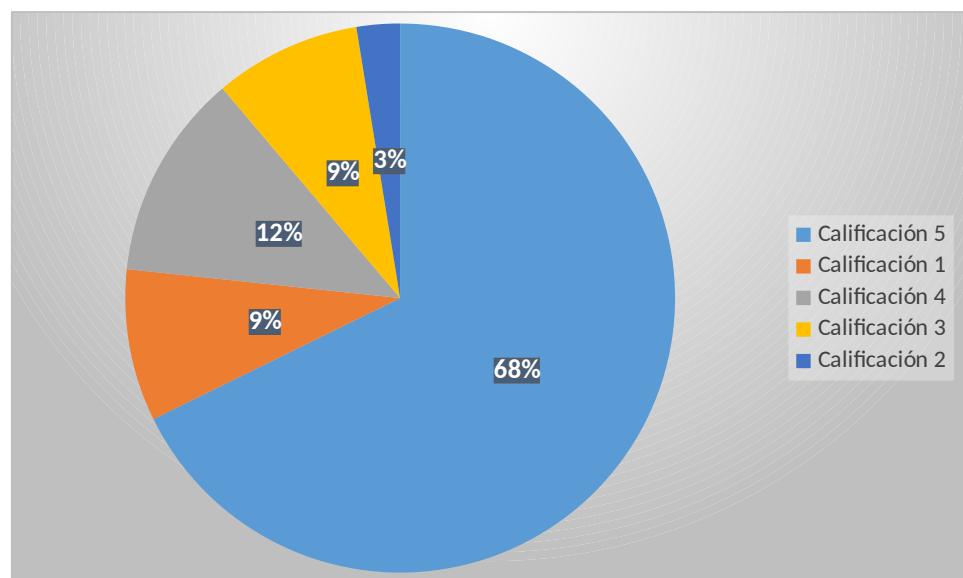
 	<b>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</b> <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b> <b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b> <b>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</b>	Página 7 de 8
		Fecha de elaboración
		ABRIL 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”	

## 7. Agentes



## 8. Resultado de Encuesta de satisfacción

Calificación	Valor	Porcentaje
Calificación 5	212	68%
Calificación 1	28	9%
Calificación 4	38	12%
Calificación 3	27	9%
Calificación 2	8	3%
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100%</b>



 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</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
		ABRIL 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 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.