

 	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
		JULIO 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 julio 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
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte de Número de Visitas al menú. 2. Reporte Número de clic en cada botón del servicio. 3. Gráficas de Desempeño 4. Reporte Porcentaje de Visitas 	Entregado Entregado Entregado Entregado	ARCHIVO Y CD: Entregables mensual del 16 al 31 de julio 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 2 de 8
		Fecha de elaboración
		JULIO 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 16 al 31 de julio 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 16 al 31 de julio 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
			JULIO 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 16 al 31 de julio 2022 se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado:

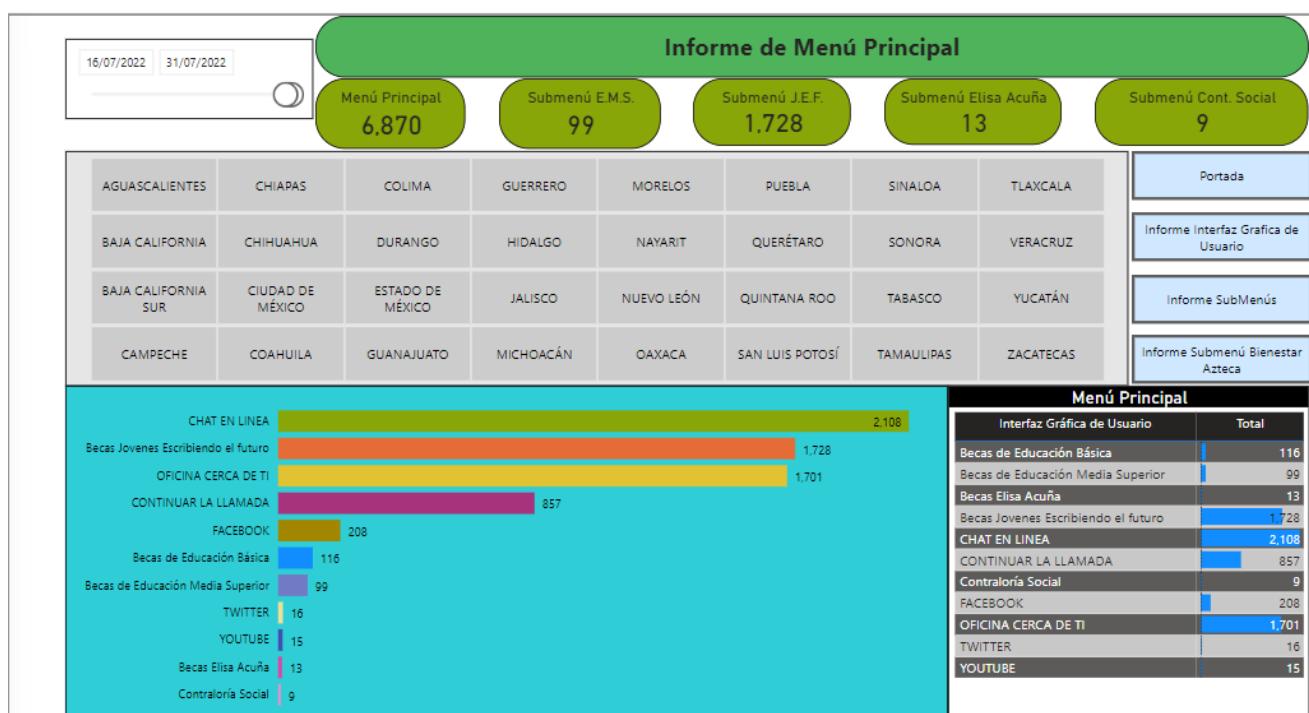


ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	476	17	MORELOS	745
2	BAJA CALIFORNIA	821	18	NAYARIT	462
3	BAJA CALIFORNIA SUR	274	19	NUEVO LEÓN	1,482
4	CAMPECHE	616	20	OAXACA	1,236
5	CHIAPAS	1,929	21	PUEBLA	1,954
6	CHIHUAHUA	929	22	QUERÉTARO	667
7	CIUDAD DE MÉXICO	5,970	23	QUINTANA ROO	275
8	COAHUILA	945	24	SAN LUIS POTOSÍ	695
9	COLIMA	233	25	SINALOA	848
10	DURANGO	518	26	SONORA	923
11	ESTADO DE MÉXICO	4,704	27	TABASCO	992
12	GUANAJUATO	2,059	28	TAMAULIPAS	996
13	GUERRERO	1,211	29	TLAXCALA	684
14	HIDALGO	1,435	30	VERACRUZ	3,182
15	JALISCO	3,179	31	Web	16,076
16	MICHOACÁN	1,588	32	YUCATÁN	1,161
			33	ZACATECAS	514
				Total	59,779

  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 4 de 8
		Fecha de elaboración
		JULIO 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.

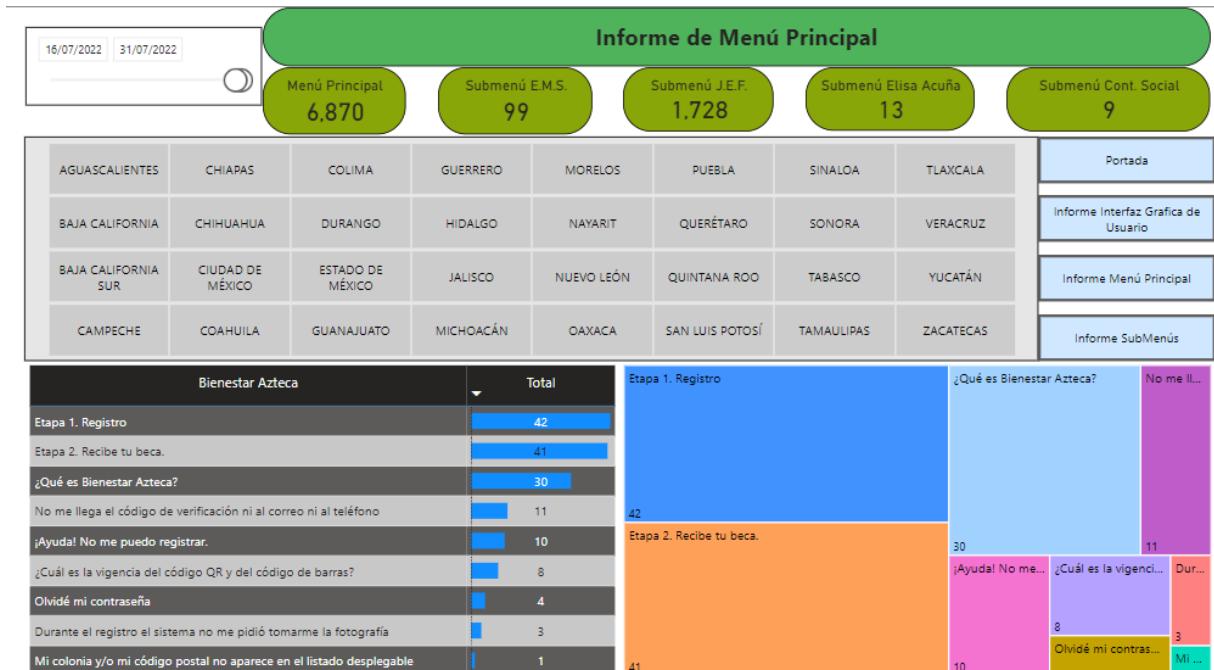
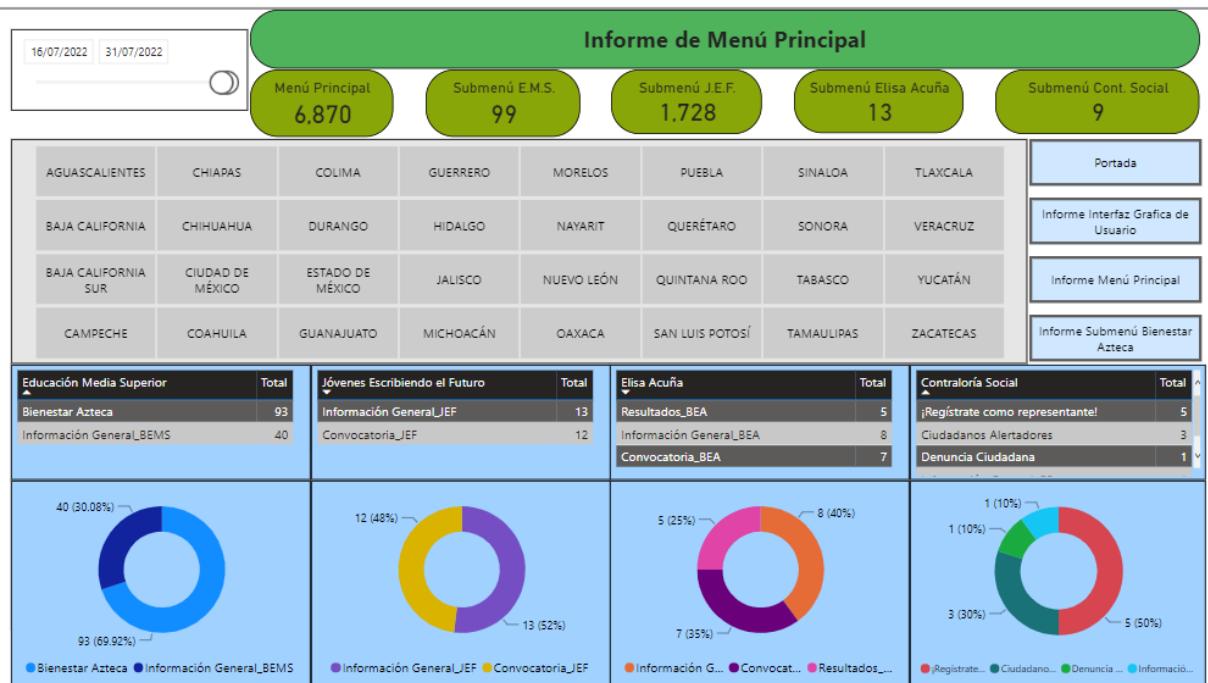
Para el periodo del 16 al 31 de julio 2022 se registró el siguiente número de interacciones por estado y los indicadores de actividades:



 	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
		JULIO 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



 	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
			JULIO 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

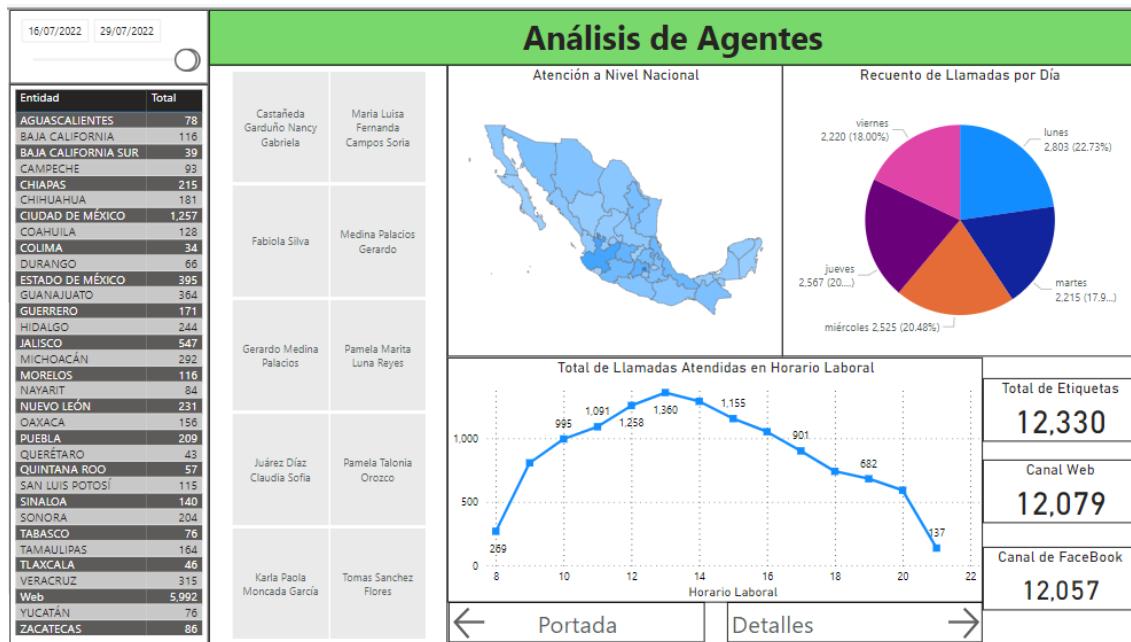


ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	78	17	MORELOS	116
2	BAJA CALIFORNIA	116	18	NAYARIT	84
3	BAJA CALIFORNIA SUR	39	19	NUEVO LEÓN	231
4	CAMPECHE	93	20	Web	5,992
5	CHIAPAS	215	21	OAXACA	156
6	CHIHUAHUA	181	22	PUEBLA	209
7	CIUDAD DE MÉXICO	1,257	23	QUERÉTARO	43
8	COAHUILA	128	24	QUINTANA ROO	57
9	COLIMA	34	25	SAN LUIS POTOSÍ	115
10	DURANGO	66	26	SINALOA	140
11	ESTADO DE MÉXICO	395	27	SONORA	204
12	GUANAJUATO	364	28	TABASCO	76
13	GUERRERO	171	29	TAMAULIPAS	164
14	HIDALGO	244	30	TLAXCALA	46
15	JALISCO	547	31	VERACRUZ	315
16	MICHOACÁN	292	32	YUCATÁN	76
				ZACATECAS	86

  TELmex COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 7 de 8 Fecha de elaboración JULIO 2022 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 DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”	
Servicio/Proyecto	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Nombre del Producto	“Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital”	

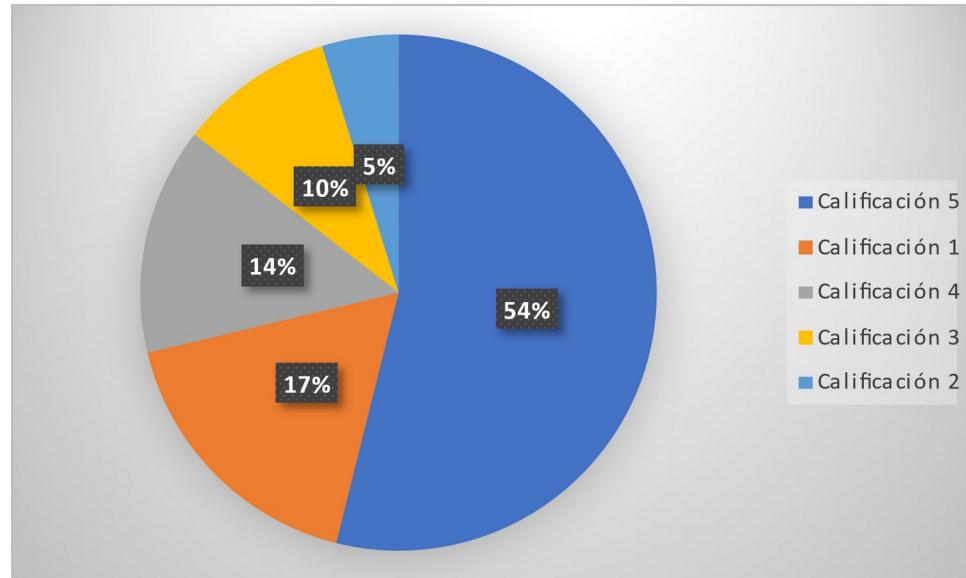
Total	12,330
--------------	---------------

7. Agentes



8. Resultado de Encuesta de satisfacción

Calificación	Valor	Porcentaje
Calificación 5	2,148	54%
Calificación 1	692	17%
Calificación 4	568	14%
Calificación 3	387	10%
Calificación 2	191	5%
TOTAL	3,986	100%



 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 8 de 8 Fecha de elaboración JULIO 2022 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	
	“SISTEMA INTERACTIVO DE VOZ PARA LA OPERACIÓN ANALÓGICA Y DIGITAL”	
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.