
	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
		SEPTIEMBRE 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 septiembre 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 septiembre 2022, el cual se compone de los siguientes entregables:			
Etap	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 septiembre 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 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
		SEPTIEMBRE 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 septiembre 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 septiembre 2022.


<div> </div>	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
		SEPTIEMBRE 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 septiembre 2022 se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado:

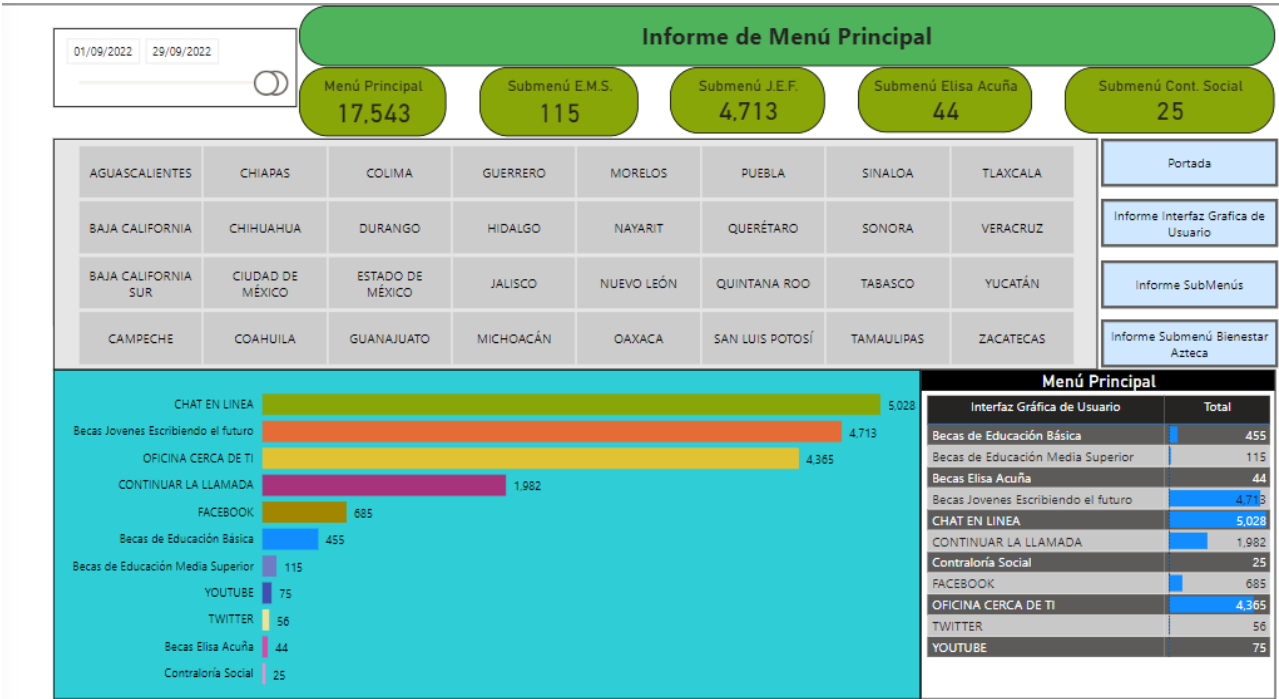
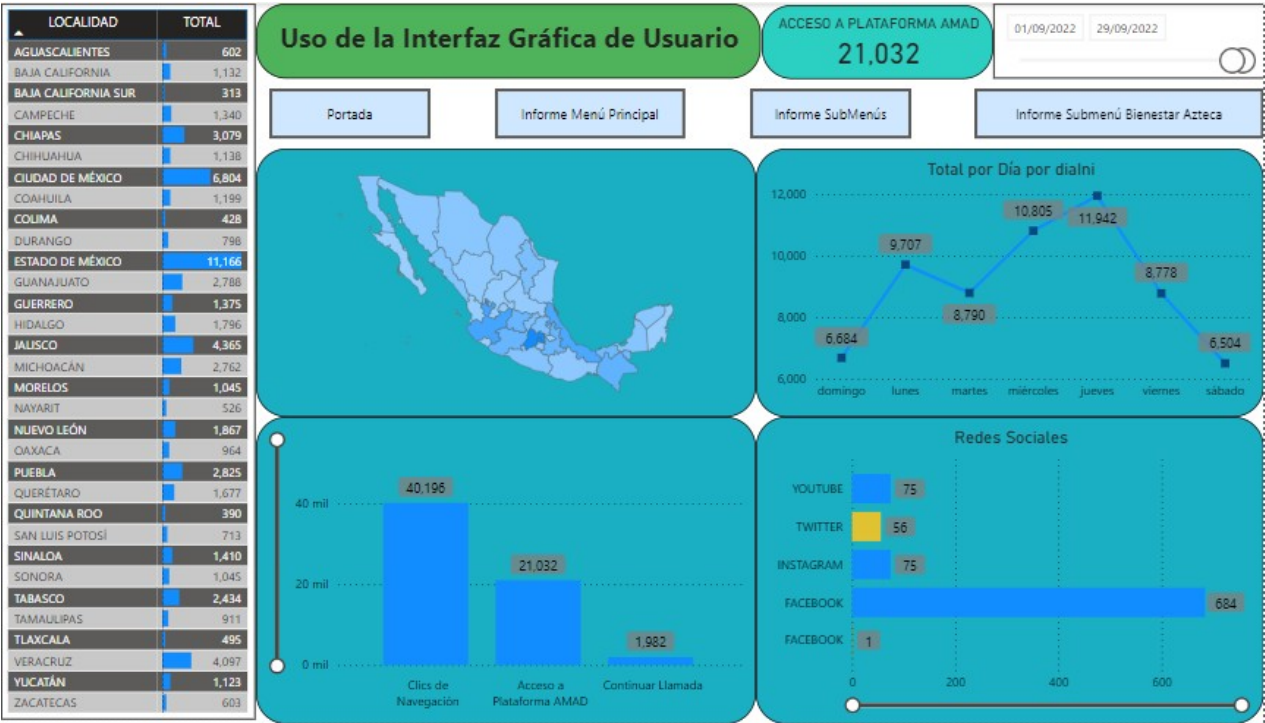




ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	919	17	MORELOS	1,478
2	BAJA CALIFORNIA	1,670	18	NAYARIT	987
3	BAJA CALIFORNIA SUR	498	19	NUEVO LEÓN	2,837
4	CAMPECHE	1,656	20	OAXACA	1,656
5	CHIAPAS	4,100	21	PUEBLA	4,036
6	CHIHUAHUA	2,024	22	QUERÉTARO	1,884
7	CIUDAD DE MÉXICO	12,539	23	QUINTANA ROO	582
8	COAHUILA	2,026	24	SAN LUIS POTOSÍ	1,082
9	COLIMA	604	25	SINALOA	2,093
10	DURANGO	1,132	26	SONORA	2,060
11	ESTADO DE MÉXICO	12,998	27	TABASCO	2,779
12	GUANAJUATO	4,413	28	TAMAULIPAS	1,742
13	GUERRERO	2,255	29	TLAXCALA	723
14	HIDALGO	2,844	30	VERACRUZ	5,589
15	JALISCO	7,415	31	Web	26,795
16	MICHOACÁN	4,242	32	YUCATÁN	1,463
			33	ZACATECAS	1,174
				Total	120,295

<div></div>	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
		SEPTIEMBRE 2022
		Documento
Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”	5_5_3_A11F02_M4
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.

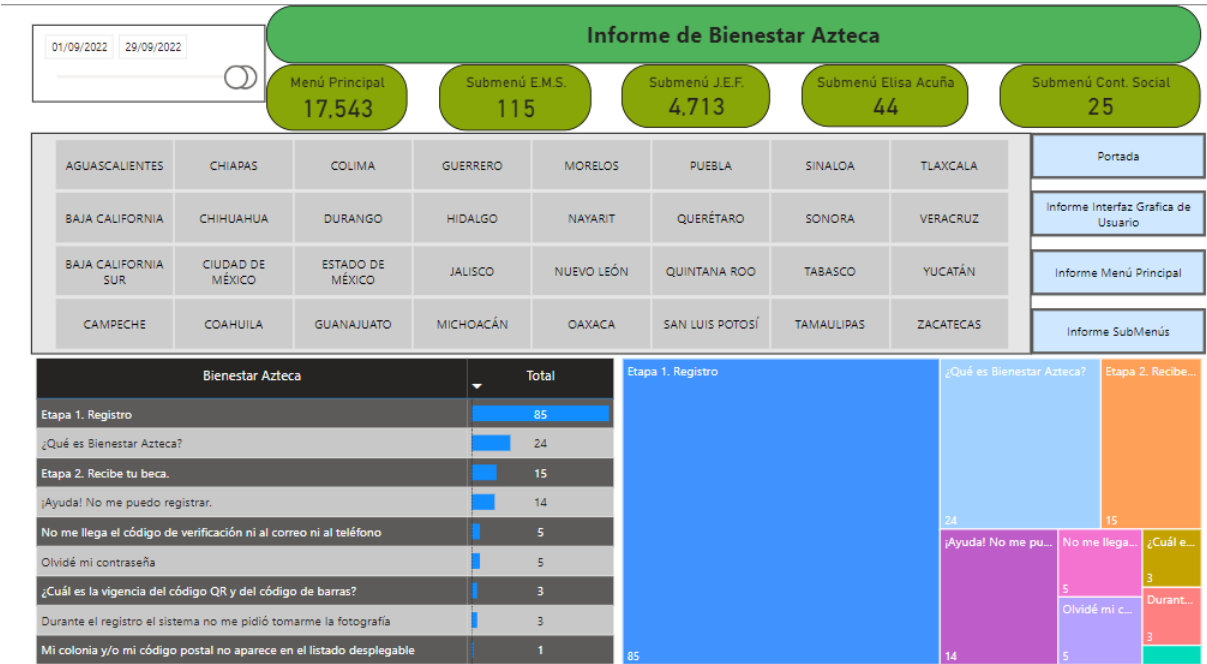
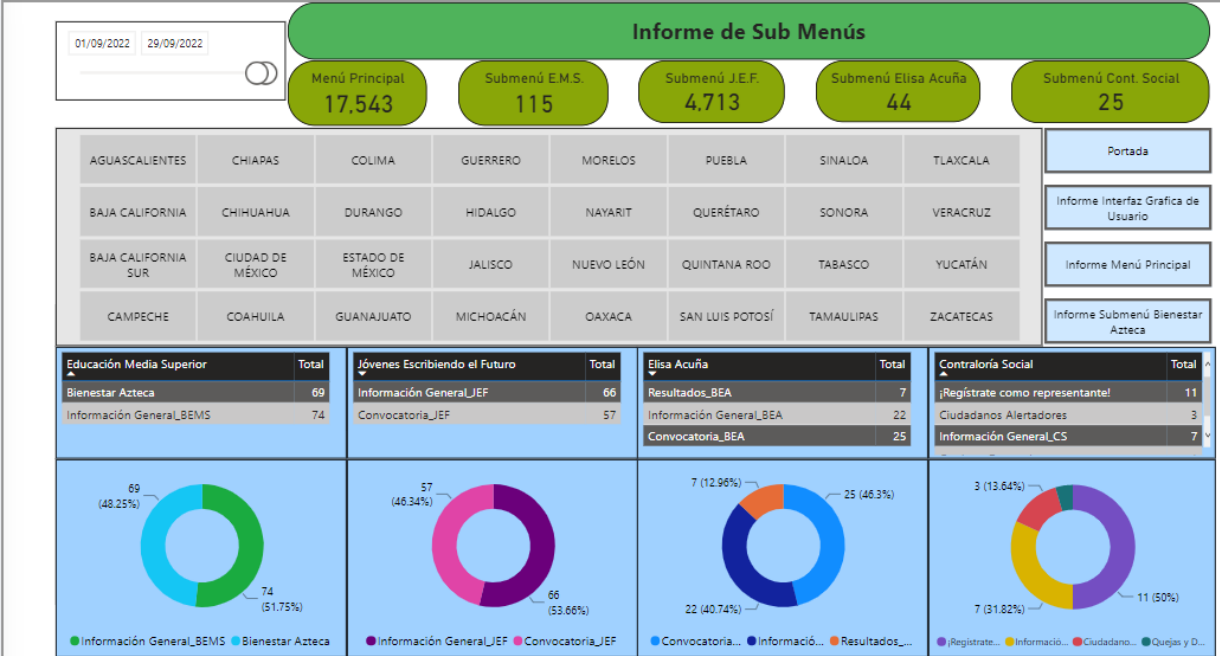
Para el periodo del 1 al 30 de septiembre 2022 se registró el siguiente número de interacciones por estado y los indicadores de actividades:





<div><div></div><div></div></div>	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
		SEPTIEMBRE 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





<div> </div>	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
		SEPTIEMBRE 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

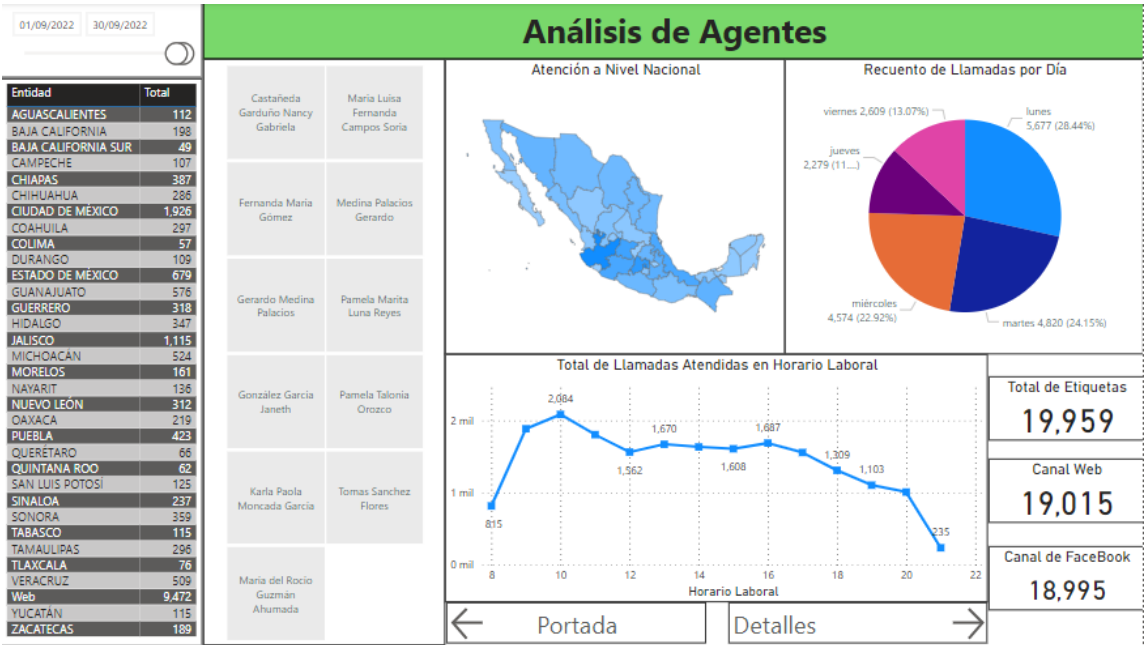


ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	112	17	MORELOS	160
2	BAJA CALIFORNIA	194	18	NAYARIT	135
3	BAJA CALIFORNIA SUR	48	19	NUEVO LEÓN	304
4	CAMPECHE	106	20	Web	9,384
5	CHIAPAS	385	21	OAXACA	212
6	CHIHUAHUA	286	22	PUEBLA	422
7	CIUDAD DE MÉXICO	1,909	23	QUERÉTARO	66
8	COAHUILA	293	24	QUINTANA ROO	62
9	COLIMA	57	25	SAN LUIS POTOSÍ	122
10	DURANGO	109	26	SINALOA	236
11	ESTADO DE MÉXICO	670	27	SONORA	354
12	GUANAJUATO	562	28	TABASCO	113
13	GUERRERO	309	29	TAMAULIPAS	294
14	HIDALGO	341	30	TLAXCALA	75
15	JALISCO	1,100	31	VERACRUZ	503
16	MICHOACÁN	516	32	YUCATÁN	114
				ZACATECAS	187

<div> </div>	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
		SEPTIEMBRE 2022
		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	“Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital”	

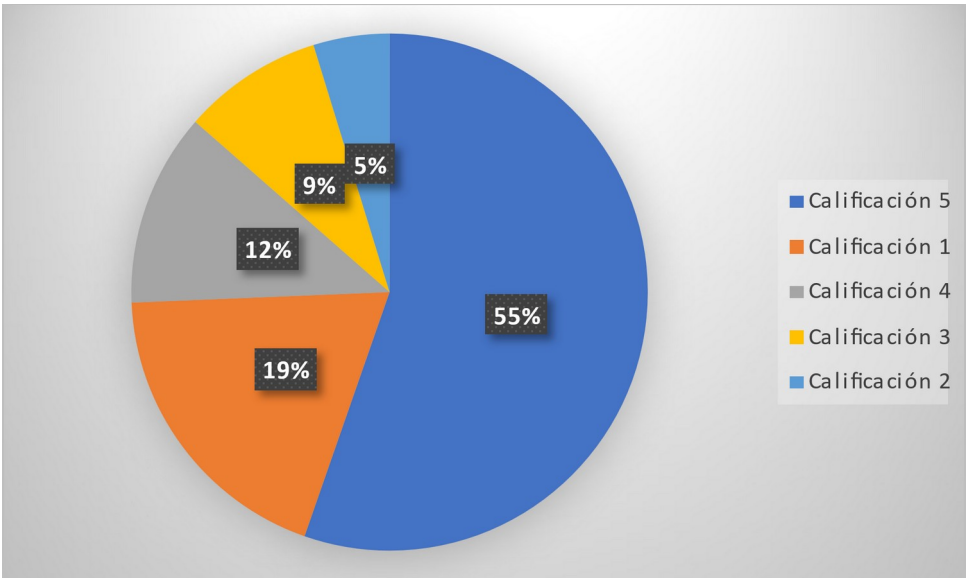
Total	19,740
-------	--------


7. Agentes



8. Resultado de Encuesta de satisfacción

Calificación	Valor	Porcentaje
Calificación 5	3,450	55%
Calificación 1	1,185	19%
Calificación 4	754	12%
Calificación 3	548	9%
Calificación 2	297	5%
TOTAL	6,234	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
		SEPTIEMBRE 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 Requirente
<div></div> <div>Alejandra Díaz Jaramillo Jefe de Atención Telefónica</div>	<div></div> <div>Valeria López López Directora General de Coordinación y Seguimiento Territorial</div>

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