

 	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 1 de 8
		Fecha de elaboración
		MARZO 2023
		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 marzo 2023 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 marzo 2023 , 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 de marzo 2023 .
	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: <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 2 de 8
		Fecha de elaboración
		MARZO 2023
		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 31 de marzo 2023 , 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 31 de marzo 2023 .

 	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
		MARZO 2023
		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 31 de marzo 2023 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	206	17	MORELOS	209
2	BAJA CALIFORNIA	385	18	NAYARIT	223
3	BAJA CALIFORNIA SUR	74	19	NUEVO LEÓN	450
4	CAMPECHE	190	20	OAXACA	414
5	CHIAPAS	544	21	PUEBLA	627
6	CHIHUAHUA	445	22	QUERÉTARO	127
7	CIUDAD DE MÉXICO	2,644	23	QUINTANA ROO	91
8	COAHUILA	389	24	SAN LUIS POTOSÍ	206
9	COLIMA	91	25	SINALOA	331
10	DURANGO	150	26	SONORA	418
11	ESTADO DE MÉXICO	1,247	27	TABASCO	190
12	GUANAJUATO	734	28	TAMAULIPAS	309
13	GUERRERO	472	29	TLAXCALA	147
14	HIDALGO	435	30	VERACRUZ	795
15	JALISCO	1,280	31	Web	10,634
16	MICHOACÁN	673	32	YUCATÁN	210

 	<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>	<b>Página 4 de 8</b>
		<b>Fecha de elaboración</b>
		<b>MARZO 2023</b>
		<b>Documento</b>

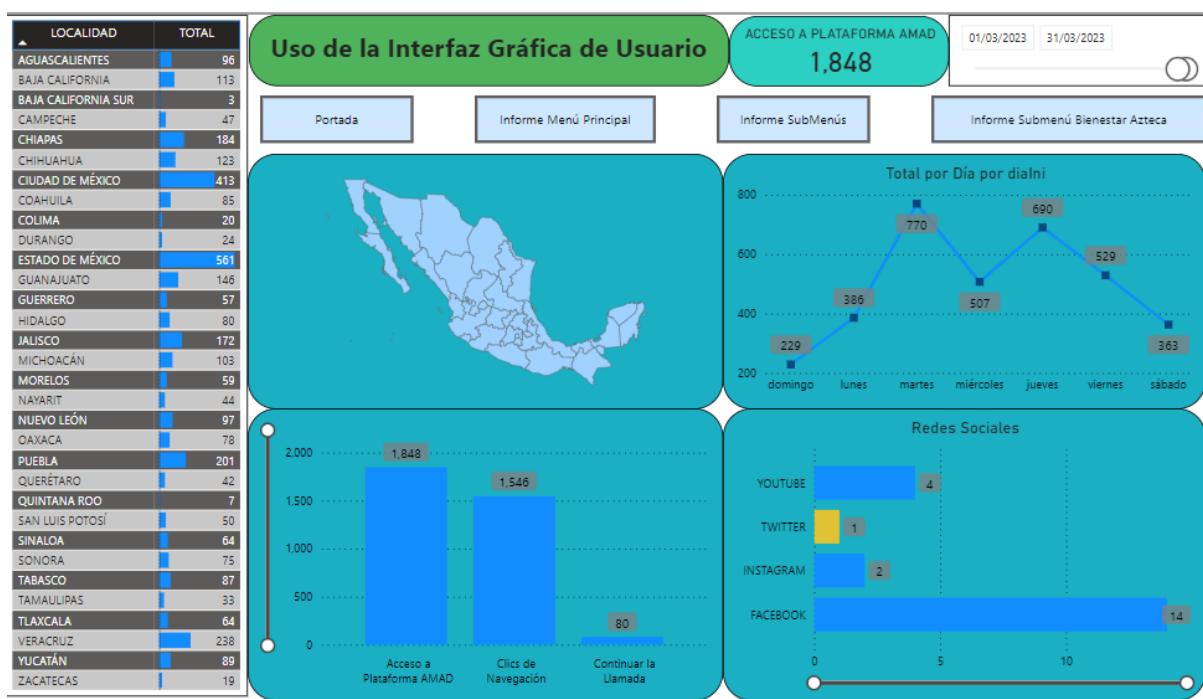
5\_5\_3\_A11F02\_M4

<b>Servicio/Proyecto</b>	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”</b>	
<b>Proceso</b>	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>	
<b>Nombre del Producto</b>	<b>“Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital”</b>	

			33 ZACATECAS	254
			<b>Total</b>	<b>25,594</b>

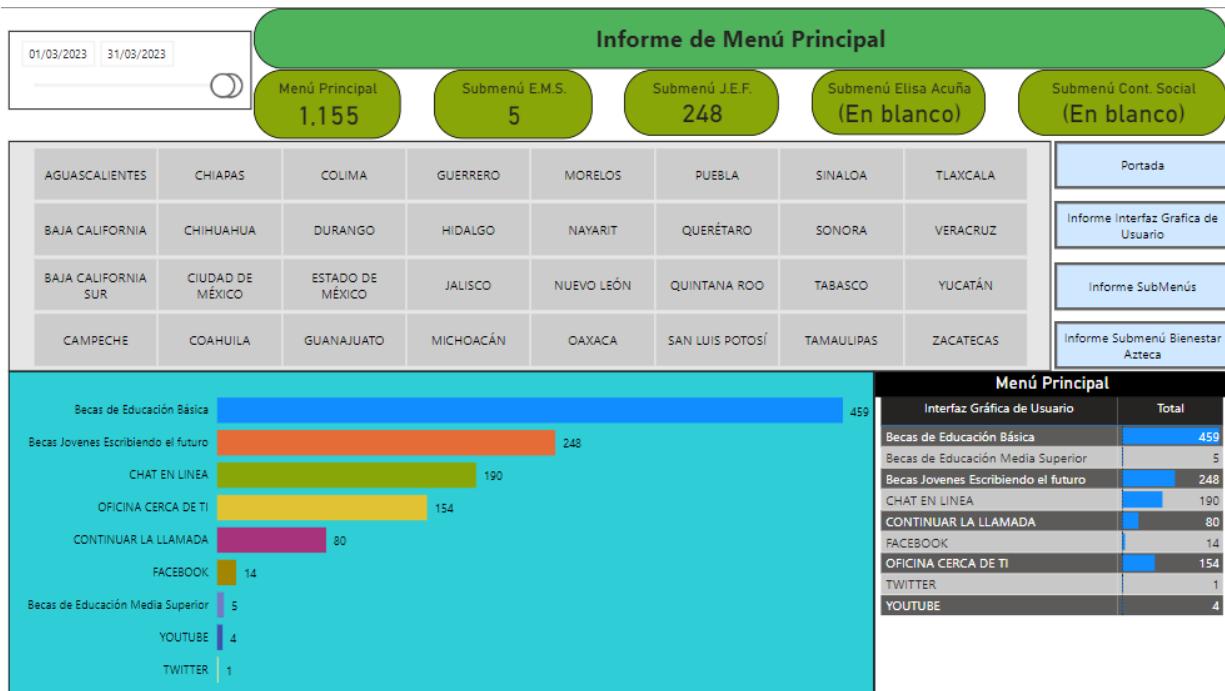
#### 4. Número de clic en Cada Botón de la Interfaz Gráfica de Usuario excluyendo el análisis de ChatBot.

Para el periodo del 1 al 31 de marzo 2023 se registró el siguiente número de interacciones por estado y los indicadores de actividades:

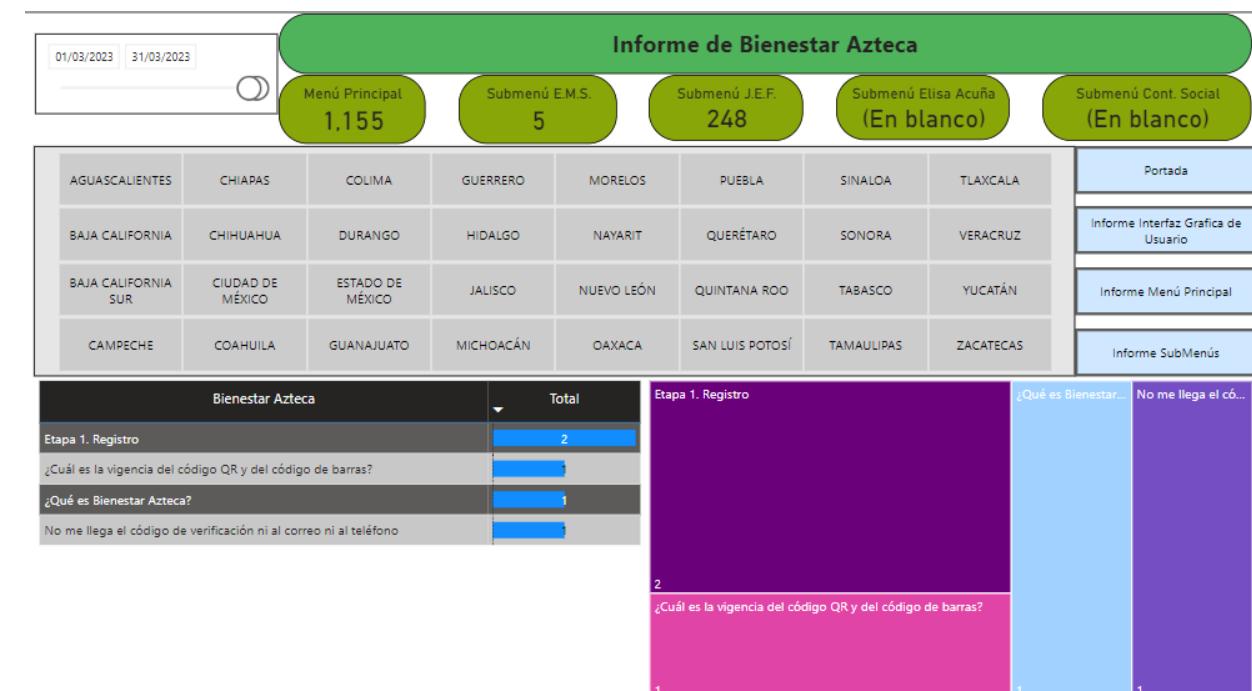
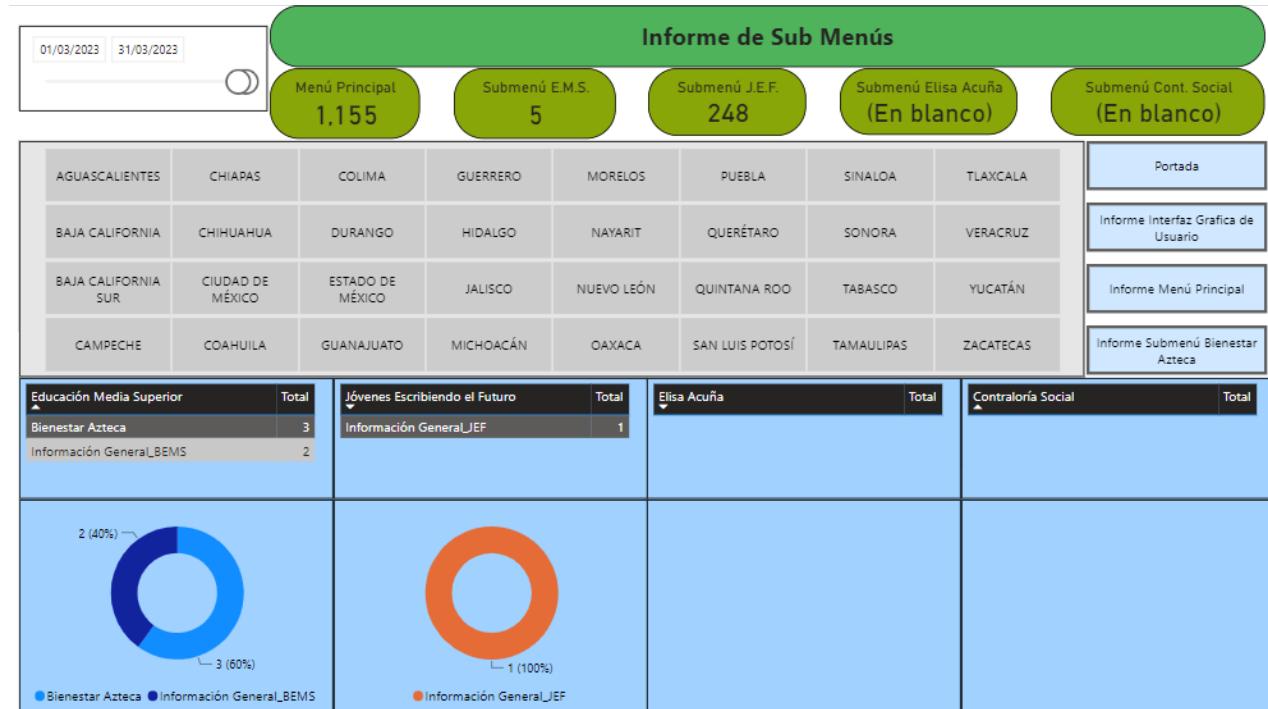


#### 5. Número de visitas.

##### 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 5 de 8
		Fecha de elaboración
		MARZO 2023
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”</b>	
Proceso	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>	
Nombre del Producto	<b>“Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital”</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 6 de 8
		Fecha de elaboración
		MARZO 2023
		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”	

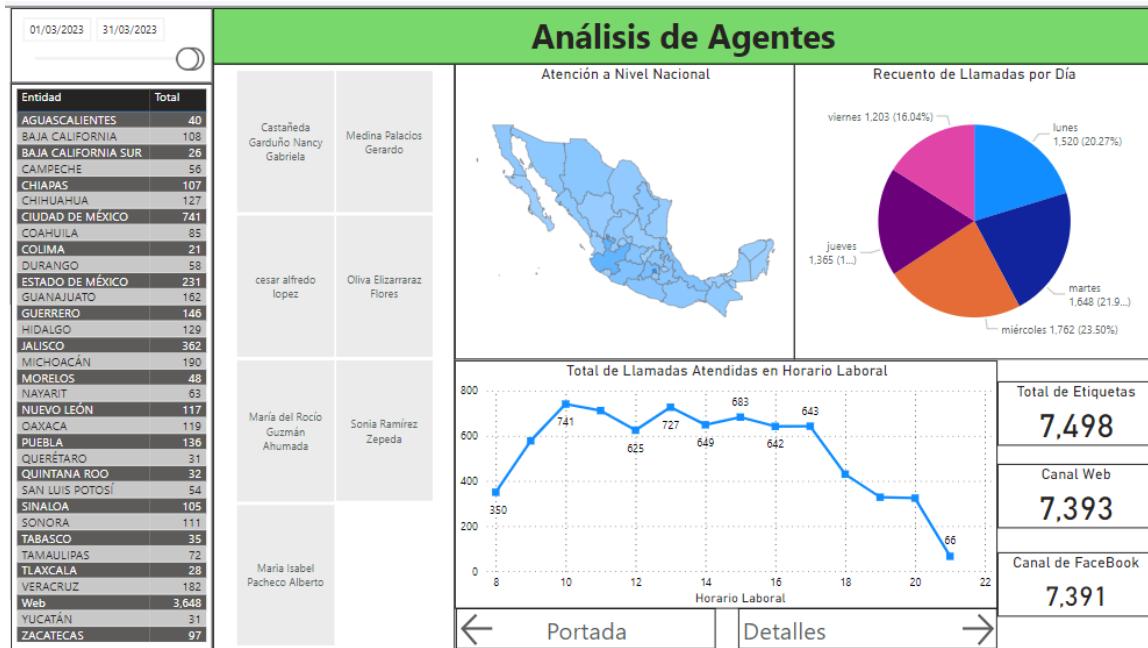
## 6. Uso de Chat Bot



ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	40	17	MORELOS	48
2	BAJA CALIFORNIA	108	18	NAYARIT	63
3	BAJA CALIFORNIA SUR	26	19	NUEVO LEÓN	117
4	CAMPECHE	56	20	NULL	3648
5	CHIAPAS	107	21	OAXACA	119
6	CHIHUAHUA	127	22	PUEBLA	136
7	CIUDAD DE MÉXICO	741	23	QUERÉTARO	31
8	COAHUILA	85	24	QUINTANA ROO	32
9	COLIMA	21	25	SAN LUIS POTOSÍ	54
10	DURANGO	58	26	SINALOA	105
11	ESTADO DE MÉXICO	231	27	SONORA	111
12	GUANAJUATO	162	28	TABASCO	35
13	GUERRERO	146	29	TAMAULIPAS	72
14	HIDALGO	129	30	TLAXCALA	28
15	JALISCO	362	31	VERACRUZ	182
16	MICHOACÁN	190	32	YUCATÁN	31
<b>Total</b>			<b>7,498</b>		

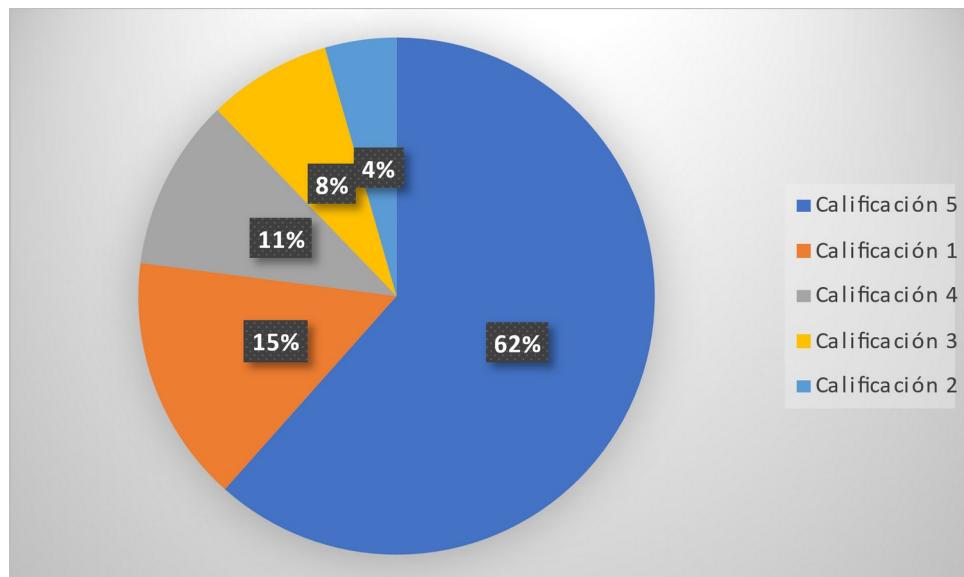
 	<b>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</b> <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b> <b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b> <b>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</b>	Página 7 de 8
		Fecha de elaboración
		MARZO 2023
		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	1,926	62%
Calificación 1	484	15%
Calificación 4	336	11%
Calificación 3	242	8%
Calificación 2	140	4%
<b>TOTAL</b>	<b>3,128</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
		MARZO 2023
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”</b>	
Proceso	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>	
Nombre del Producto	<b>“Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital”</b>	

#### 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.