
	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
		MAYO 2023
		Documento 5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”	
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Nombre del Producto	“Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital”	

Se extiende la presente Acta correspondiente al mes de Abril 2023 del Contrato Abierto Número: **2CM-CONT-014-2022** relacionado con el “**Sistema especializado con apoyo 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

“Sistema especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital”, para el mes de abril 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 30 de abril 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: 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
		MAYO 2023
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”	
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Nombre del Producto	“Sistema Especializado con apoyo 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 2023, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico, en el titulo **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 2023.



	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
		MAYO 2023
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”	
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Nombre del Producto	“Sistema Especializado con apoyo 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 2023 se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado:

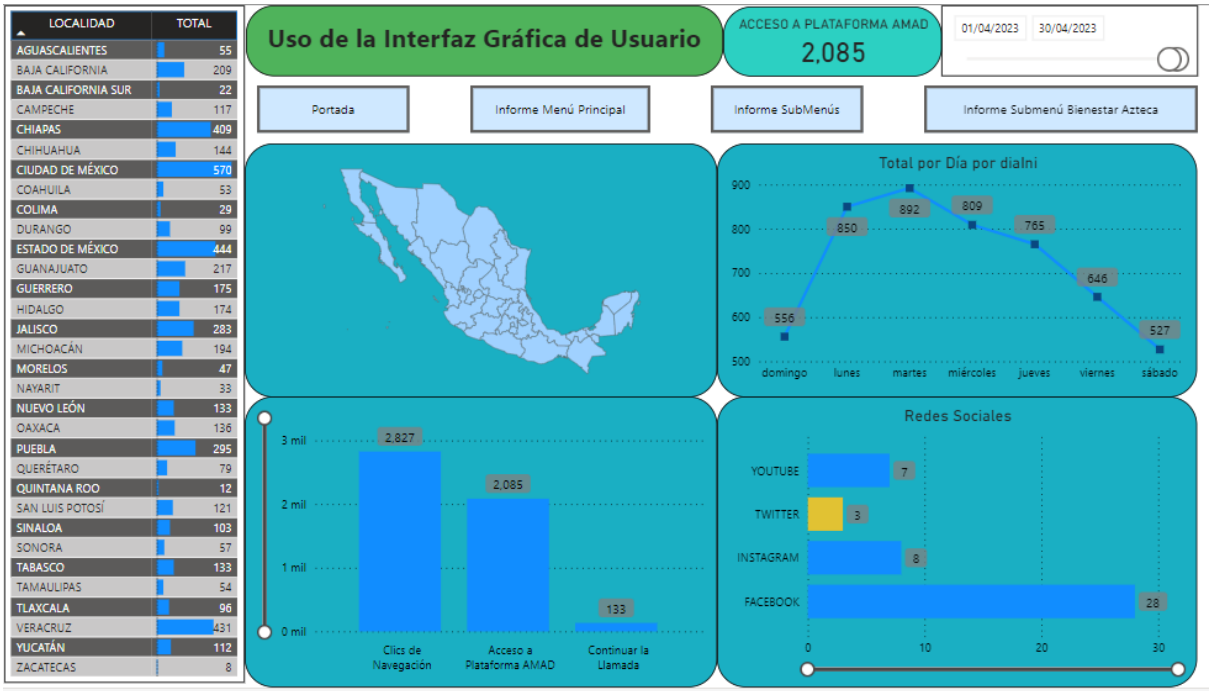


ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	145	17	MORELOS	159
2	BAJA CALIFORNIA	385	18	NAYARIT	126
3	BAJA CALIFORNIA SUR	78	19	NUEVO LEÓN	418
4	CAMPECHE	222	20	OAXACA	336
5	CHIAPAS	634	21	PUEBLA	629
6	CHIHUAHUA	365	22	QUERÉTARO	142
7	CIUDAD DE MÉXICO	2,072	23	QUINTANA ROO	63
8	COAHUILA	257	24	SAN LUIS POTOSÍ	220
9	COLIMA	86	25	SINALOA	277
10	DURANGO	179	26	SONORA	278
11	ESTADO DE MÉXICO	948	27	TABASCO	222
12	GUANAJUATO	616	28	TAMAULIPAS	252
13	GUERRERO	407	29	TLAXCALA	144
14	HIDALGO	402	30	VERACRUZ	828
15	JALISCO	1,144	31	Web	7,339
16	MICHOACÁN	587	32	YUCATÁN	211
			33	ZACATECAS	156
				Total	20,327

<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
		MAYO 2023
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”	
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Nombre del Producto	“Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital”	

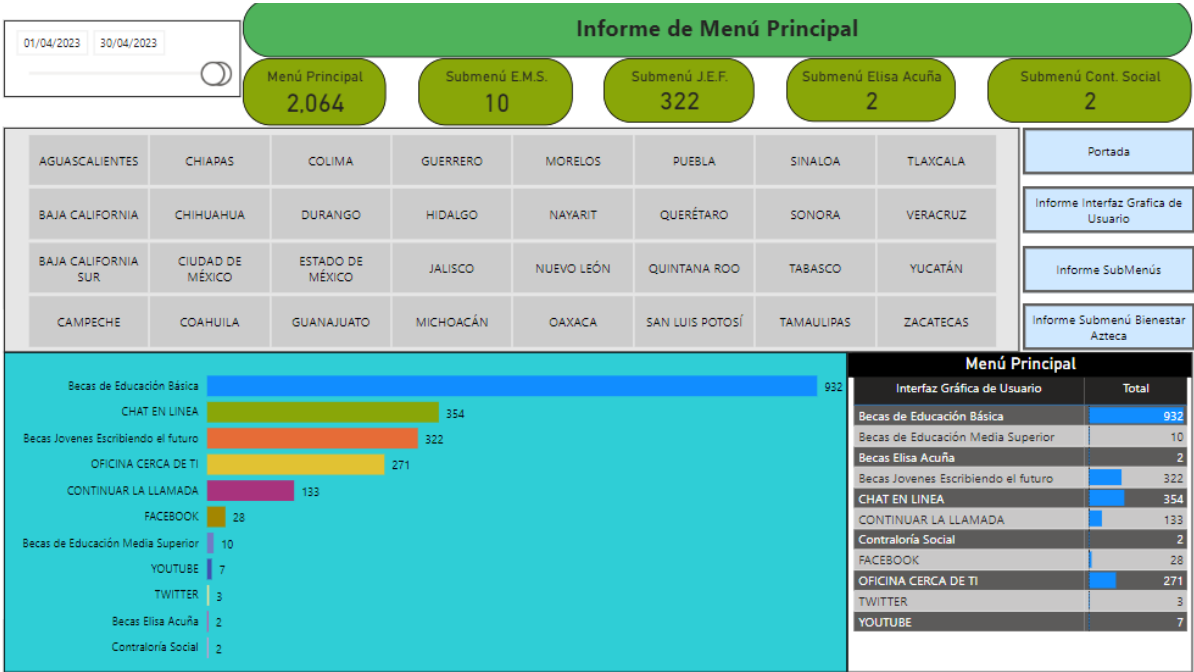
4. Número de clic en Cada Botón de la Interfaz Gráfica de Usuario excluyendo el análisis de ChatBot.


Para el periodo del 1 al 30 de abril 2023 se registró el siguiente número de interacciones por estado y los indicadores de actividades:



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
		MAYO 2023
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”	
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Nombre del Producto	“Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital”	

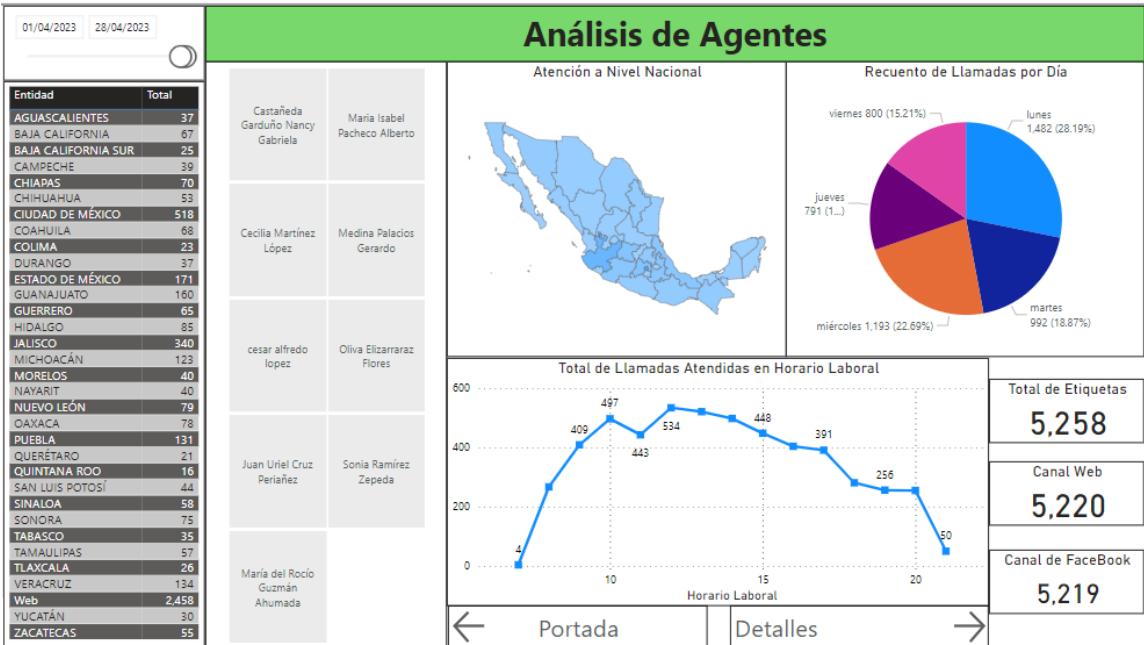
6. Uso de Chat Bot



ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	37	17	MORELOS	40
2	BAJA CALIFORNIA	67	18	NAYARIT	40
3	BAJA CALIFORNIA SUR	25	19	NUEVO LEÓN	79
4	CAMPECHE	39	20	NULL	2458
5	CHIAPAS	70	21	OAXACA	78
6	CHIHUAHUA	53	22	PUEBLA	131
7	CIUDAD DE MÉXICO	518	23	QUERÉTARO	21
8	COAHUILA	68	24	QUINTANA ROO	16
9	COLIMA	23	25	SAN LUIS POTOSÍ	44
10	DURANGO	37	26	SINALOA	58
11	ESTADO DE MÉXICO	171	27	SONORA	75
12	GUANAJUATO	160	28	TABASCO	35
13	GUERRERO	65	29	TAMAULIPAS	57
14	HIDALGO	85	30	TLAXCALA	26
15	JALISCO	340	31	VERACRUZ	134
16	MICHOACÁN	123	32	YUCATÁN	30
				ZACATECAS	55
Total					5,258

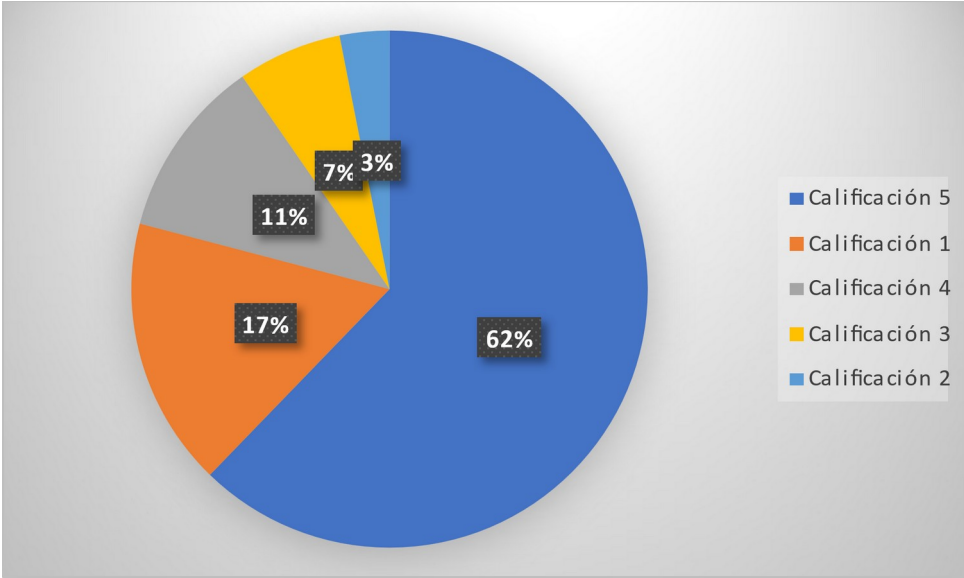
<div> </div>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 7 de 8
		Fecha de elaboración
		MAYO 2023
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”	
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Nombre del Producto	“Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital”	



7. Agentes



8. Resultado de Encuesta de satisfacción

Calificación	Valor	Porcentaje
Calificación 5	1,342	62%
Calificación 1	363	17%
Calificación 4	243	11%
Calificación 3	141	7%
Calificación 2	67	3%
TOTAL	2,156	100%



<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 8 de 8
		Fecha de elaboración
		MAYO 2023
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”	
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Nombre del Producto	“Sistema Especializado con apoyo 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>Janeth Martinez Aguilar Subdirectora de Seguimiento a la Demanda Ciudadana</div>	<div></div> <div>Valeria López López Directora General de Operación, Vinculación y Atención Ciudadana</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>