
	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 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 agosto 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 agosto 2023, 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 31 de agosto 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
		SEPTIEMBRE 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 31 de agosto 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 Autoatendimento 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 agosto 2023.



<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 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 31 de agosto 2023 se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado:

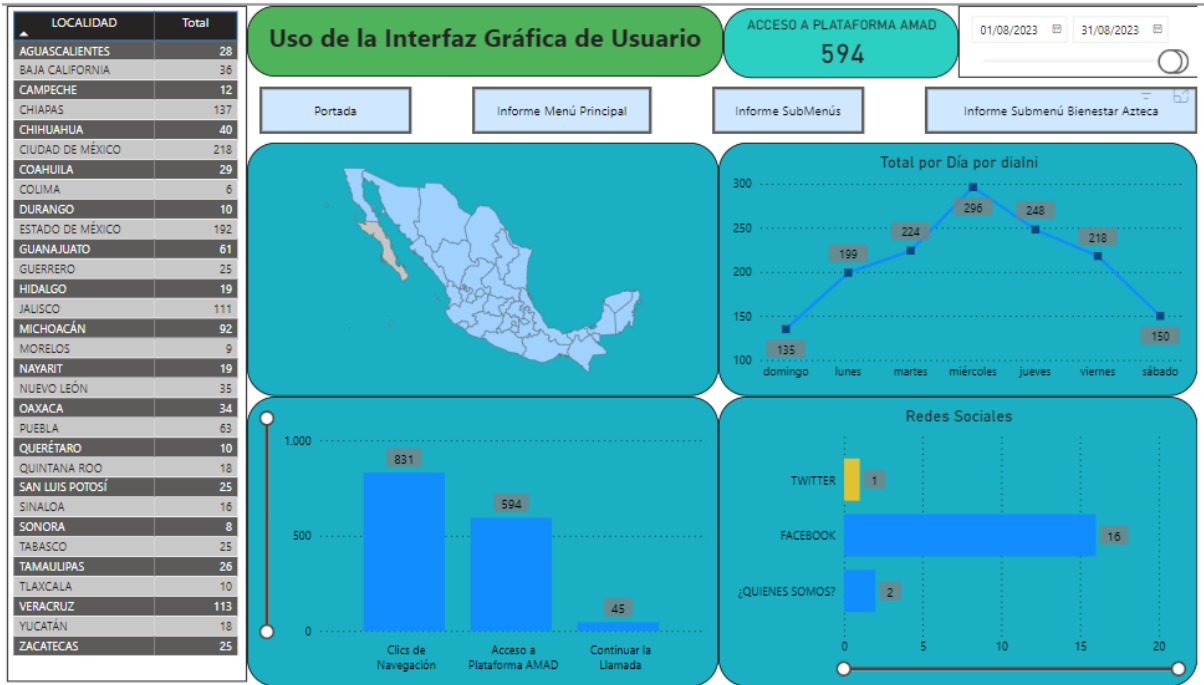


ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	93	17	MORELOS	120
2	BAJA CALIFORNIA	171	18	NAYARIT	170
3	BAJA CALIFORNIA SUR	61	19	NUEVO LEÓN	340
4	CAMPECHE	97	20	OAXACA	250
5	CHIAPAS	413	21	PUEBLA	393
6	CHIHUAHUA	310	22	QUERÉTARO	72
7	CIUDAD DE MÉXICO	1,953	23	QUINTANA ROO	88
8	COAHUILA	286	24	SAN LUIS POTOSÍ	109
9	COLIMA	76	25	SINALOA	213
10	DURANGO	92	26	SONORA	283
11	ESTADO DE MÉXICO	737	27	TABASCO	114
12	GUANAJUATO	517	28	TAMAULIPAS	261
13	GUERRERO	251	29	TLAXCALA	88
14	HIDALGO	250	30	VERACRUZ	500
15	JALISCO	1,011	31	Web	8,128
16	MICHOACÁN	588	32	YUCATÁN	107
			33	ZACATECAS	191
				Total	18,333

<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 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”	

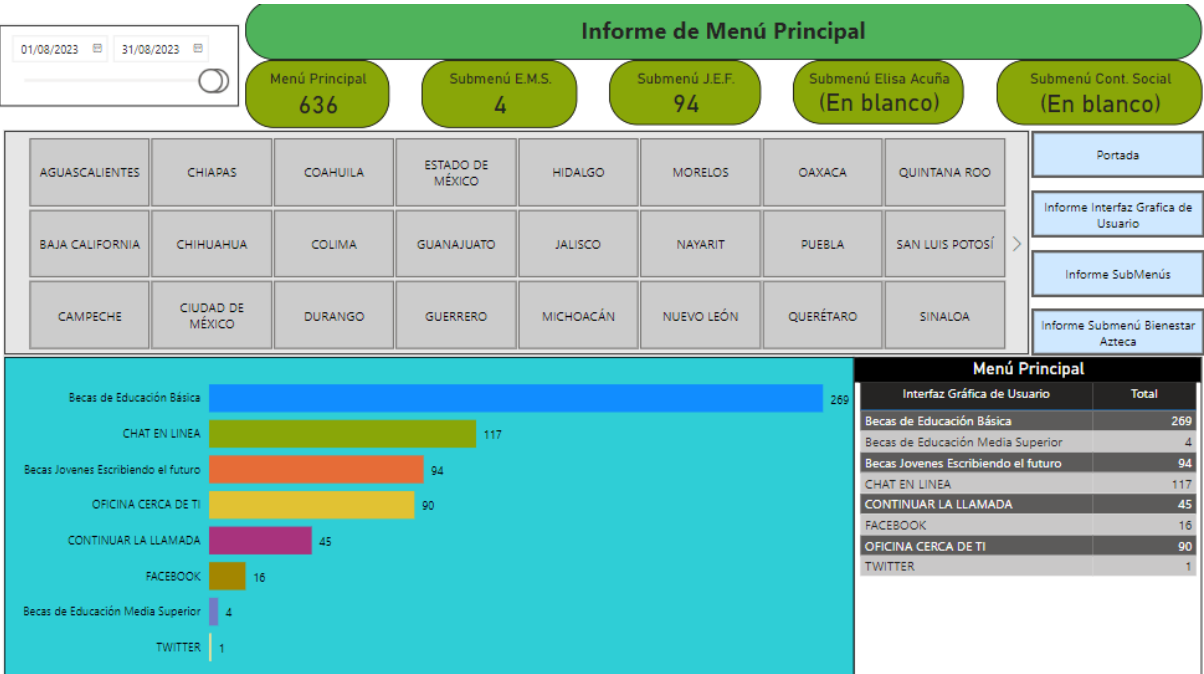
4. Número de clic en Cada Botón de la Interfaz Gráfica de Usuario excluyendo el análisis de ChatBot.



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

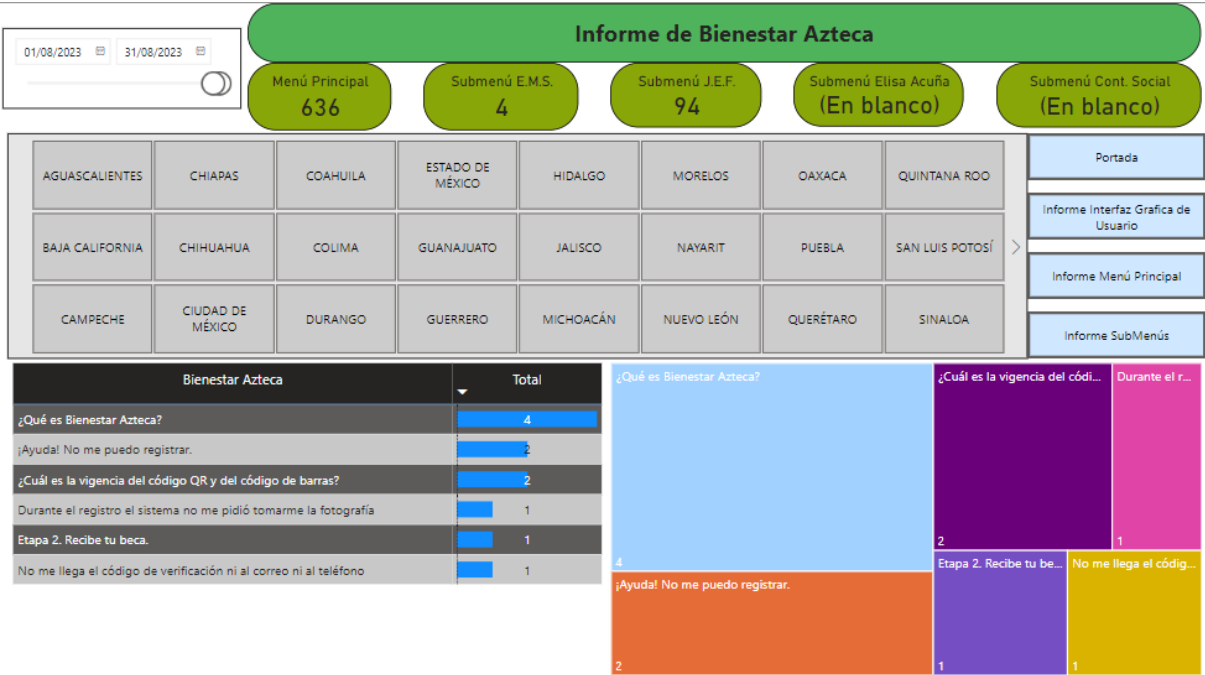




5. Número de visitas.

Sub Menús



 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO 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 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”	



<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 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”	

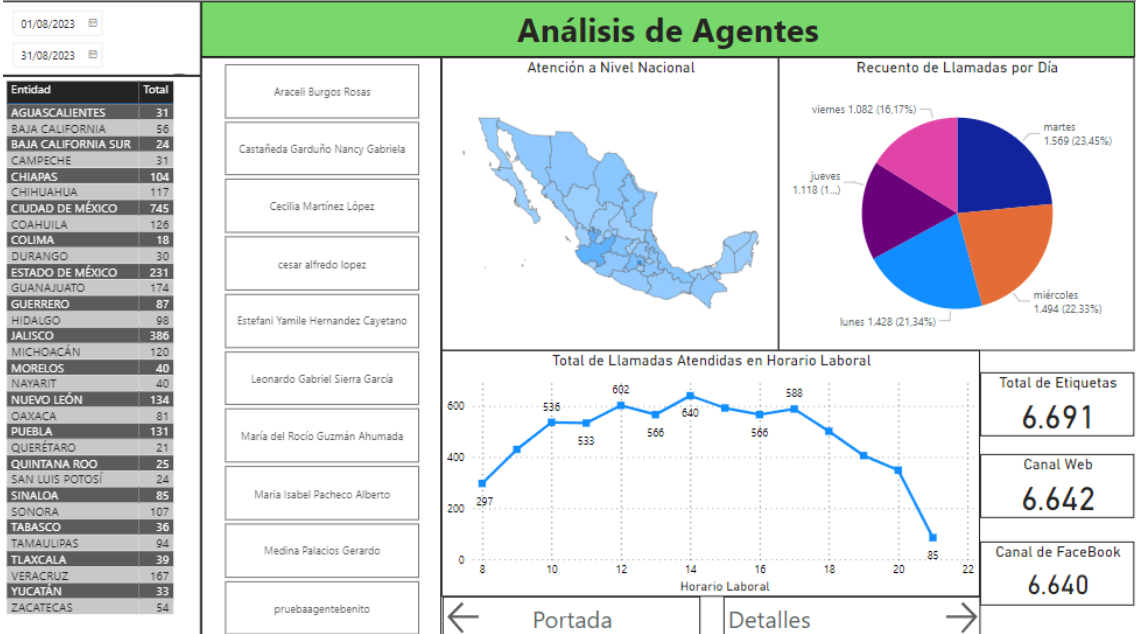
6. Uso de Chat Bot



ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	31	17	MORELOS	40
2	BAJA CALIFORNIA	56	18	NAYARIT	40
3	BAJA CALIFORNIA SUR	24	19	NUEVO LEÓN	134
4	CAMPECHE	31	20	NULL	3202
5	CHIAPAS	104	21	OAXACA	81
6	CHIHUAHUA	117	22	PUEBLA	131
7	CIUDAD DE MÉXICO	745	23	QUERÉTARO	21
8	COAHUILA	126	24	QUINTANA ROO	25
9	COLIMA	18	25	SAN LUIS POTOSÍ	24
10	DURANGO	30	26	SINALOA	85
11	ESTADO DE MÉXICO	231	27	SONORA	107
12	GUANAJUATO	174	28	TABASCO	36
13	GUERRERO	87	29	TAMAULIPAS	94
14	HIDALGO	98	30	TLAXCALA	39
15	JALISCO	386	31	VERACRUZ	167
16	MICHOACÁN	120	32	YUCATÁN	33
				ZACATECAS	54
Total					6,691

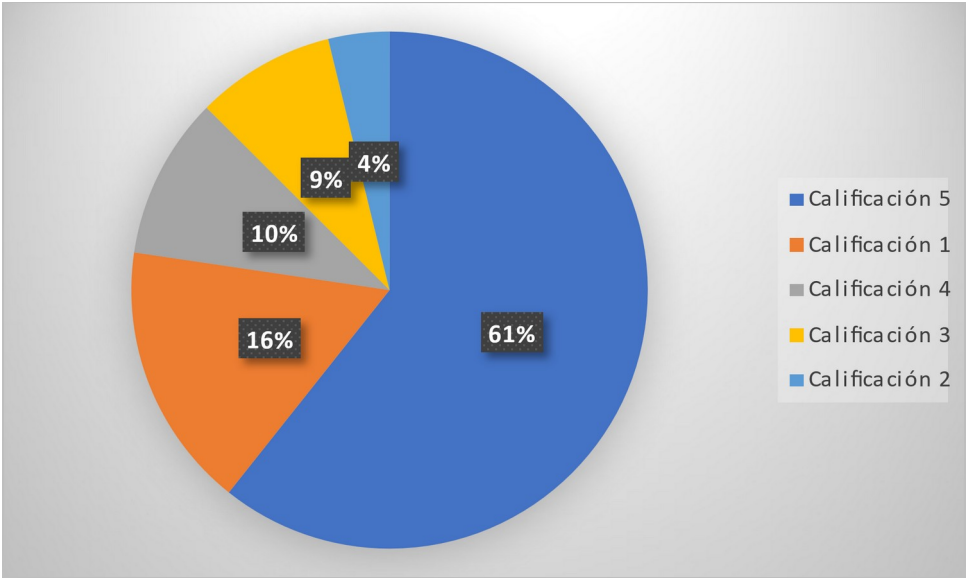
<div><div><div><div><div><div></div><div>TELMEX®</div></div></div><div><div><div></div><div>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</div></div></div></div></div></div>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 7 de 8
		Fecha de elaboración
		SEPTIEMBRE 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	2,222	61%
Calificación 1	609	17%
Calificación 4	371	10%
Calificación 3	319	9%
Calificación 2	140	4%
TOTAL	3,661	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 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
Jesús Genaro Vázquez Soto Director De Atención Ciudadana	Valeria López López Directora General de Operación, Vinculación y Atención Ciudadana

Por el Proveedor
Aileen Arleth Vargas Robles Ejecutivo de Cuenta de Teléfonos de México S.A.B de C.V.