

 	<p>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</p>	Página 1 de 8
		Fecha de elaboración
		DICIEMBRE 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	<b>"Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital"</b>	

Se extiende la presente Acta correspondiente al mes de noviembre 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 noviembre 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 noviembre 2023.
	2. Reporte Número de clic en cada botón del servicio.	Entregado	
	3. Gráficas de Desempeño	Entregado	
	4. Reporte Porcentaje de Visitas	Entregado	

 	<p>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</p>	Página 2 de 8
		Fecha de elaboración
		DICIEMBRE 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	<b>“Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital”</b>

### 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 noviembre 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 30 de noviembre 2023.

 	<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 3 de 8</b>
		<b>Fecha de elaboración</b>
		<b>DICIEMBRE 2023</b>
		<b>Documento</b>
		<b>5_5_3_A11F02_M4</b>

<b>Servicio/Proyecto</b>	<b>"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL"</b>
<b>Proceso</b>	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>
<b>Nombre del Producto</b>	<b>"Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital"</b>

### 3. Número de Visitas a la Interfaz Gráfica de Usuario y ChatBot.

Para el periodo del 1 al 30 de noviembre 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	240	17	MORELOS	307
2	BAJA CALIFORNIA	424	18	NAYARIT	300
3	BAJA CALIFORNIA SUR	122	19	NUEVO LEÓN	715
4	CAMPECHE	307	20	OAXACA	673
5	CHIAPAS	1,025	21	PUEBLA	855
6	CHIHUAHUA	518	22	QUERÉTARO	234
7	CIUDAD DE MÉXICO	3,547	23	QUINTANA ROO	116
8	COAHUILA	550	24	SAN LUIS POTOSÍ	313
9	COLIMA	107	25	SINALOA	446
10	DURANGO	235	26	SONORA	614
11	ESTADO DE MÉXICO	1,406	27	TABASCO	274
12	GUANAJUATO	1,050	28	TAMAULIPAS	408
13	GUERRERO	816	29	TLAXCALA	190
14	HIDALGO	660	30	VERACRUZ	1,019
15	JALISCO	1,858	31	Web	16,323
16	MICHOACÁN	998	32	YUCATÁN	308
			33	ZACATECAS	330
				<b>Total</b>	<b>37,288</b>

 	<p><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>          Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</p>	<b>Página 4 de 8</b>
		<b>Fecha de elaboración</b>
		<b>DICIEMBRE 2023</b>
		<b>Documento</b>
		<b>5_5_3_A11F02_M4</b>
<b>Servicio/Proyecto</b>	<b>"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL"</b>	
<b>Proceso</b>	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>	
<b>Nombre del Producto</b>	<b>"Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital"</b>	

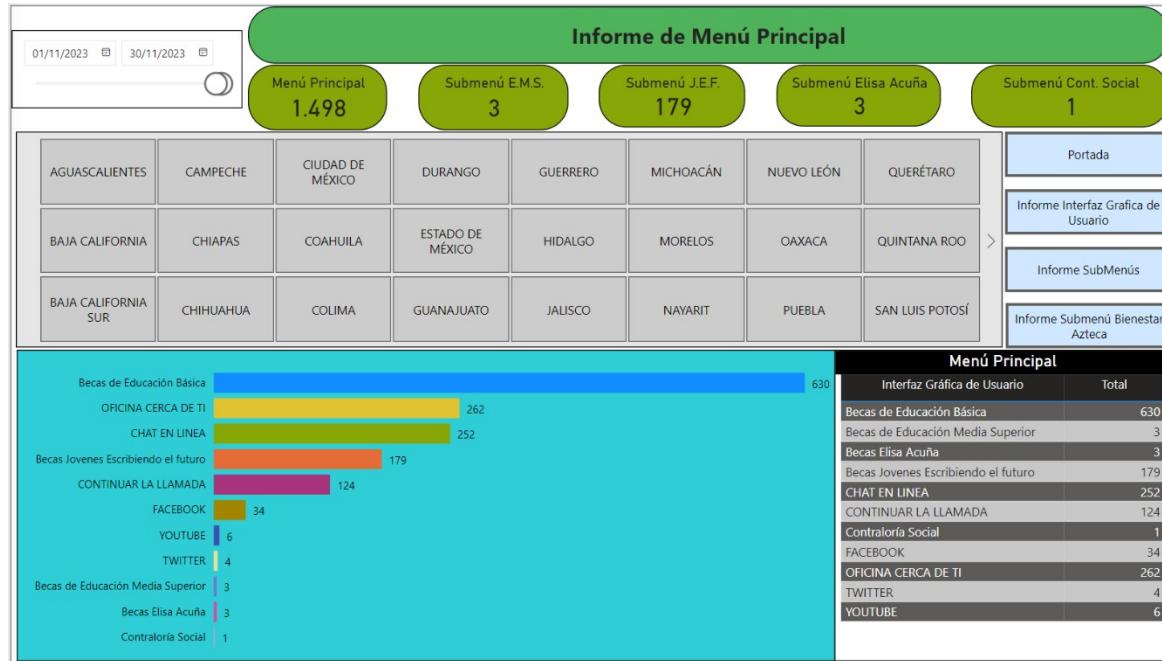
#### 4. Número de clic en Cada Botón de la Interfaz Gráfica de Usuario excluyendo el análisis de ChatBot.

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

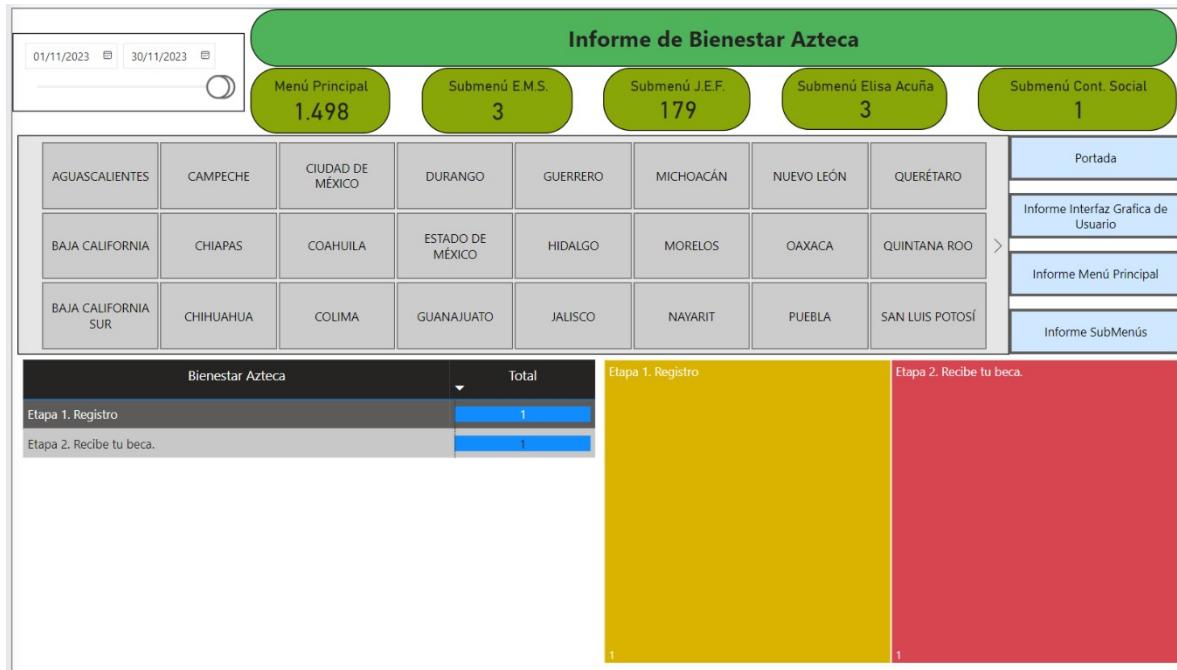
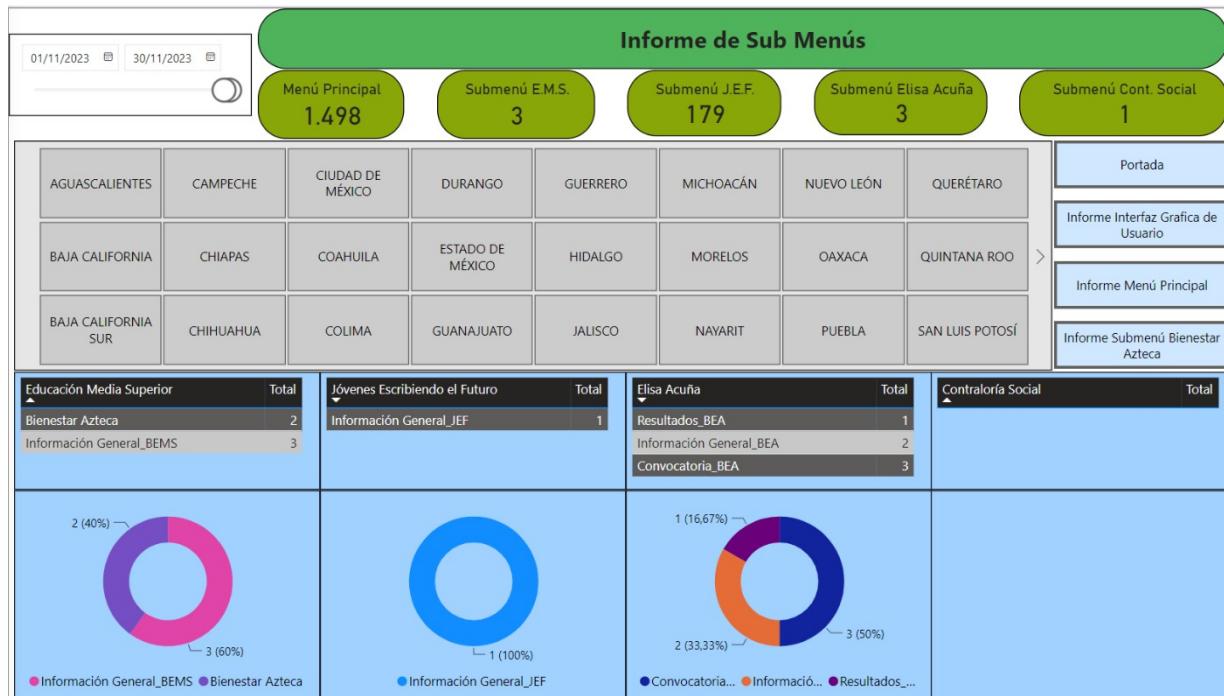


#### 5. Número de visitas.

##### 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> Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 5 de 8
		Fecha de elaboración
		DICIEMBRE 2023
		Documento
		<b>5_5_3_A11F02_M4</b>
<b>Servicio/Proyecto</b>	<b>"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL"</b>	
<b>Proceso</b>	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>	
<b>Nombre del Producto</b>	<b>"Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital"</b>	



 	<p>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</p> <p><b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b></p> <p>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</p>	Página 6 de 8
		Fecha de elaboración
		DICIEMBRE 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	<b>“Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital”</b>	

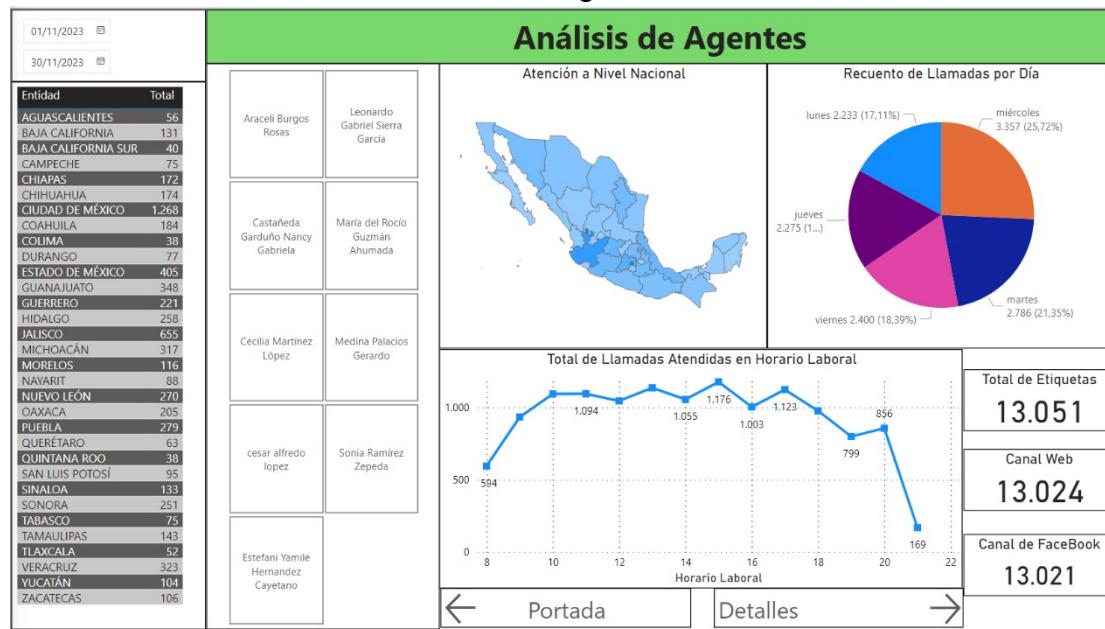
## 6. Uso de Chat Bot



ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	56	17	MORELOS	116
2	BAJA CALIFORNIA	131	18	NAYARIT	88
3	BAJA CALIFORNIA SUR	40	19	NUEVO LEÓN	270
4	CAMPECHE	75	20	NULL	6,275
5	CHIAPAS	172	21	OAXACA	205
6	CHIHUAHUA	174	22	PUEBLA	279
7	CIUDAD DE MÉXICO	1,268	23	QUERÉTARO	63
8	COAHUILA	184	24	QUINTANA ROO	38
9	COLIMA	38	25	SAN LUIS POTOSÍ	95
10	DURANGO	77	26	SINALOA	133
11	ESTADO DE MÉXICO	405	27	SONORA	251
12	GUANAJUATO	348	28	TABASCO	75
13	GUERRERO	221	29	TAMAULIPAS	143
14	HIDALGO	258	30	TLAXCALA	52
15	JALISCO	655	31	VERACRUZ	323
16	MICHOACÁN	317	32	YUCATÁN	104
				ZACATECAS	106
<b>Total</b>					<b>13,035</b>

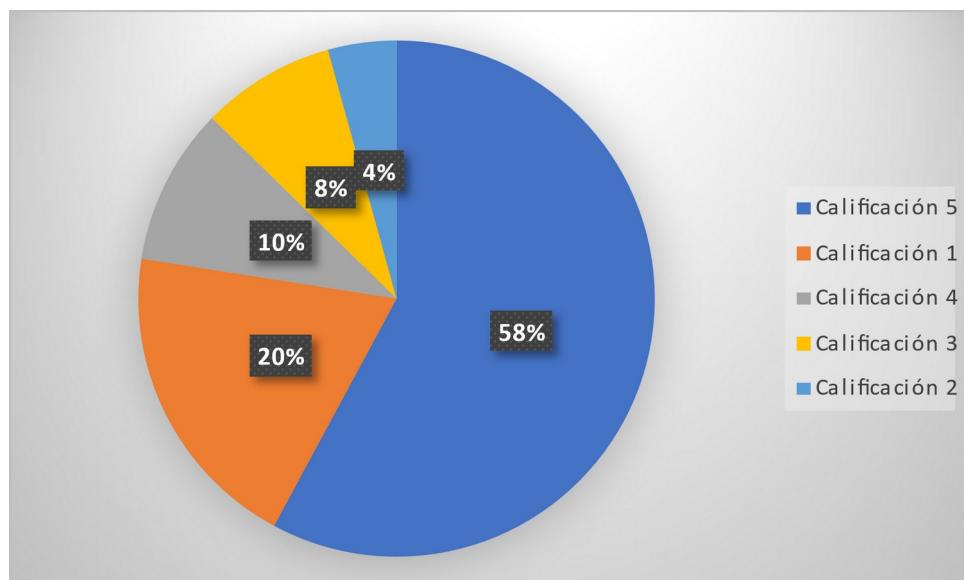
 	<b>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</b> <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b> <b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b> <b>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</b>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

## 7. Agentes



## 8. Resultado de Encuesta de satisfacción

Calificación	Valor	Porcentaje
Calificación 5	3,483	58%
Calificación 1	1,180	20%
Calificación 4	593	10%
Calificación 3	505	8%
Calificación 2	258	4%
<b>TOTAL</b>	<b>6,019</b>	<b>100%</b>



 	<p>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</p>	Página 8 de 8
		Fecha de elaboración
		DICIEMBRE 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	<b>"Sistema Especializado con apoyo 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 Requirente

Jesús Genaro Vázquez Soto  
Director De Atención Ciudadana

Valeria López López  
Directora General de Operación, Vinculación y Atención Ciudadana

Por el Proveedor
Claudia Guadalupe Quevedo Padilla Ejecutivo de Cuenta de Teléfonos de México S.A.B de C.V.