

 	<p>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ 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 9
		Fecha de elaboración
		FEBRERO 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 enero 2024 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 enero 2024, 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 enero 2024.
	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: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ 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 9
		Fecha de elaboración
		FEBRERO 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 enero 2024, 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 enero 2024.

 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ 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 9
		Fecha de elaboración
		FEBRERO 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 enero 2024 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	109	17	MORELOS	59
2	BAJA CALIFORNIA	136	18	NAYARIT	197
3	BAJA CALIFORNIA SUR	57	19	NUEVO LEÓN	127
4	CAMPECHE	75	20	OAXACA	259
5	CHIAPAS	1,191	21	PUEBLA	458
6	CHIHUAHUA	140	22	QUERÉTARO	124
7	CIUDAD DE MÉXICO	805	23	QUINTANA ROO	30
8	COAHUILA	43	24	SAN LUIS POTOSÍ	164
9	COLIMA	40	25	SINALOA	108
10	DURANGO	69	26	SONORA	57
11	ESTADO DE MÉXICO	967	27	TABASCO	186
12	GUANAJUATO	246	28	TAMAULIPAS	59
13	GUERRERO	535	29	TLAXCALA	82
14	HIDALGO	192	30	VERACRUZ	580
15	JALISCO	308	31	Web	714
16	MICHOACÁN	261	32	YUCATÁN	184
			33	ZACATECAS	61
				Total	8,623

 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ 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 9
		Fecha de elaboración
		FEBRERO 2023
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4

Servicio/Proyecto

"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL"

Proceso

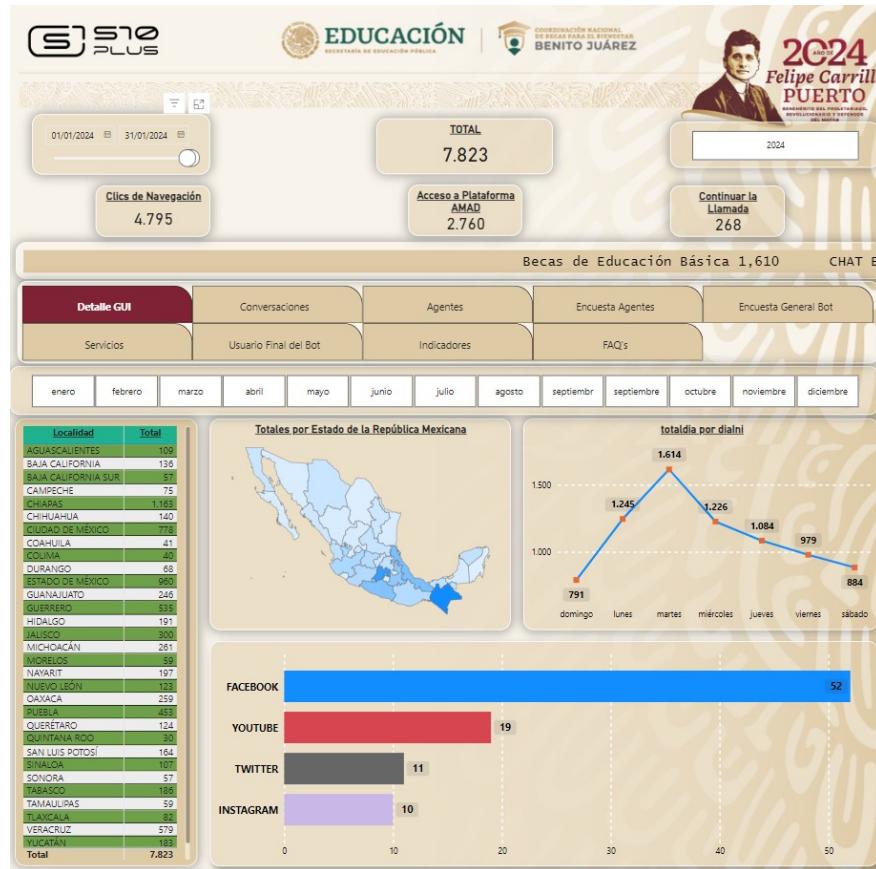
11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio

Nombre del Producto

"Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital"

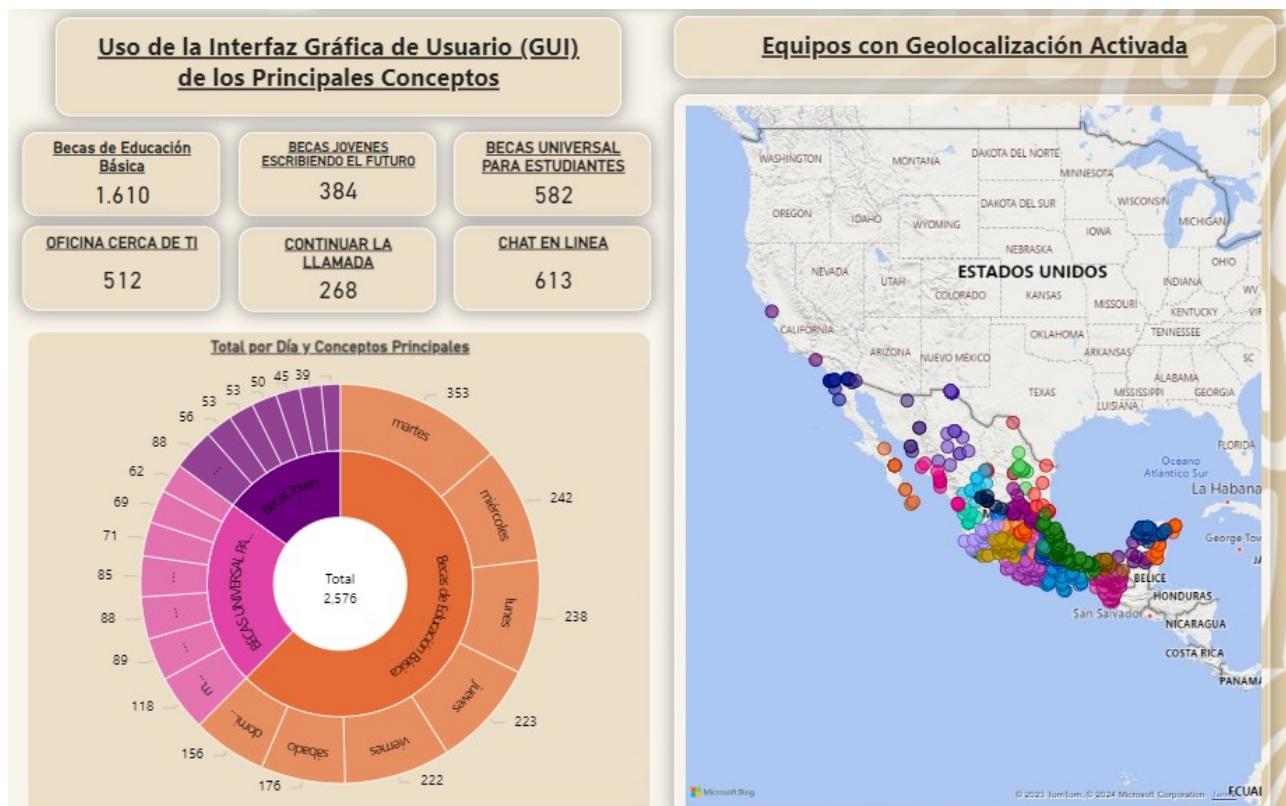
4. Número de clic en Cada Botón de la Interfaz Gráfica de Usuario excluyendo el análisis de ChatBot.

Para el periodo del 1 al 31 de enero 2024 se registró el siguiente número de interacciones por estado y los indicadores de actividades:



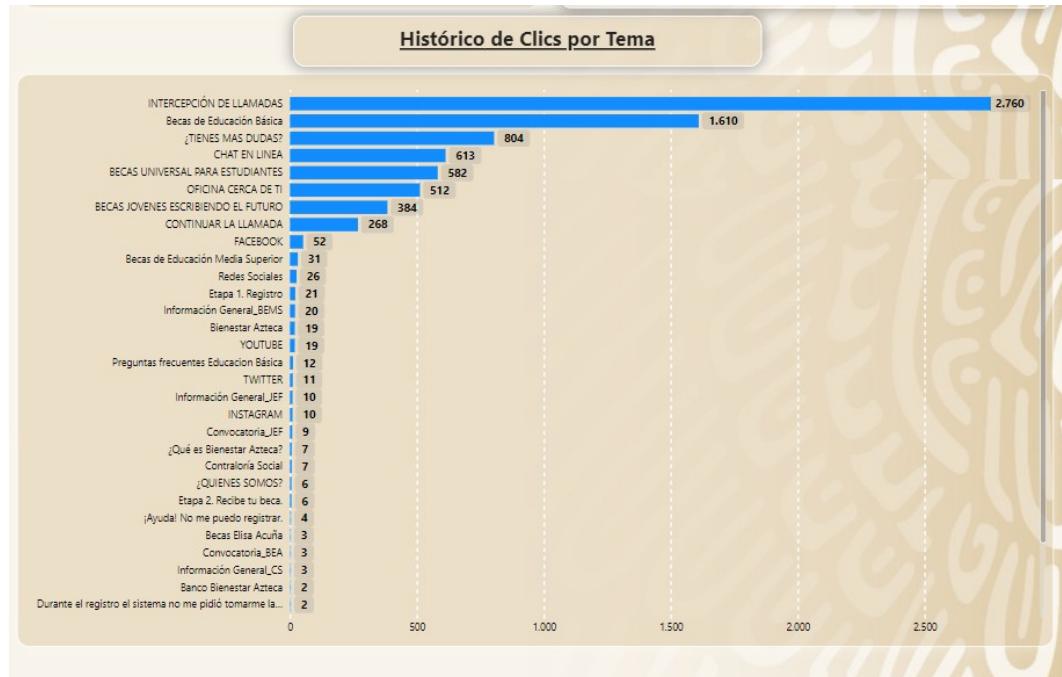
5. Número de visitas.

Detalles



 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ 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 9
		Fecha de elaboración
		FEBRERO 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"



 	<p>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</p>	Página 6 de 9
		Fecha de elaboración
		FEBRERO 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	1	17	MORELOS	0
2	BAJA CALIFORNIA	61	18	NAYARIT	0
3	BAJA CALIFORNIA SUR	62	19	NUEVO LEÓN	0
4	CAMPECHE	0	20	SIN DATOS GEOGRÁFICOS	0
5	CHIAPAS	0	21	OAXACA	0
6	CHIHUAHUA	0	22	PUEBLA	0
7	CIUDAD DE MÉXICO	0	23	QUERÉTARO	0
8	COAHUILA	0	24	QUINTANA ROO	0
9	COLIMA	0	25	SAN LUIS POTOSÍ	0
10	DURANGO	0	26	SINALOA	0
11	ESTADO DE MÉXICO	0	27	SONORA	0
12	GUANAJUATO	0	28	TABASCO	0
13	GUERRERO	0	29	TAMAULIPAS	0
14	HIDALGO	0	30	TLAXCALA	0
15	JALISCO	0	31	VERACRUZ	0
16	MICHOACÁN	0	32	YUCATÁN	0
Total			124		

 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ 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 9
		Fecha de elaboración
		FEBRERO 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







01/01/2024
31/01/2024

Agentes
Todas

2024

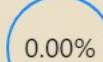
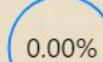
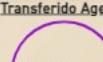
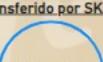
APP 61
web 1

Detalle GUI
Conversaciones
Agentes
Encuesta Agentes
Encuesta General Bot

Servicios
Usuario Final del Bot
Indicadores
FAQ's

enero

Note: NaN% no se registró actividad de transferencia de agente hacia otro por el concepto de conocimiento o Skill

Agentes no Disponibles  67.74%	Agentes  0.00%	Abandonado por Usuario  0.00%	Usuario Cancela  32.26%
Abandonado por Agente  0.00%	No Atendido por Agente  0.00%	Transferido Agente  0.00%	Transferido por SKILL  0.00%

Cerrado Por	Total
Agentes no disponibles	42
Usuario cancela	20
Total	62

Total Anual de Conversaciones por Hora

Año ● 2024



Temas de Consulta	Total
9. SIN ETIQUETA ASIGNADA	62
Sin Etiqueta Asignada	62
Total	62

Total Anual de Conversaciones por Día

Año ● 2024

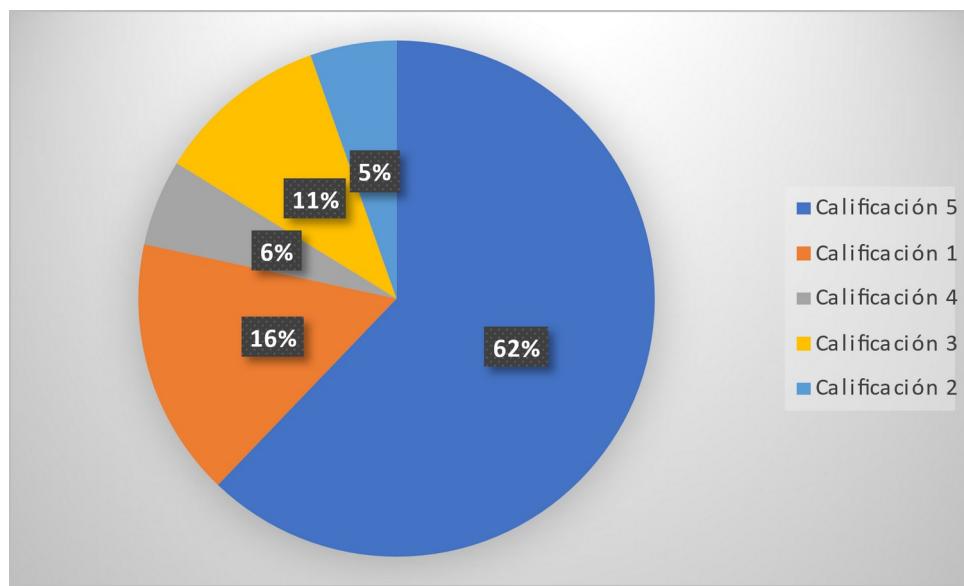


 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 8 de 9
		Fecha de elaboración
		FEBRERO 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”	



8. Resultado de Encuesta de satisfacción

Calificación	Valor	Porcentaje
Calificación 5	23	62%
Calificación 1	6	16%
Calificación 4	2	5%
Calificación 3	4	11%
Calificación 2	2	5%
TOTAL	37	100%



 	<p>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</p>	Página 9 de 9
		Fecha de elaboración
		FEBRERO 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
Claudia Guadalupe Quevedo Padilla Ejecutivo de Cuenta de Teléfonos de México S.A.B de C.V.