

 <b>TELmex</b>	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR <b>BENITO JUÁREZ</b>  TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:  <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 1 de 5
		Fecha de elaboración
		Abril 2020
		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	<b>Entregable Mensual</b>	

### Contenido

1. Aplicativo de Telefonía Celular para el 800 ..... 2
2. Monitoreo de la Aplicación ..... 2
3. Número de Visitas al Menú..... 3
4. Número de clic en cada botón del servicio..... 4
5. Graficas de desempeño ..... 4
6. Porcentaje de visitas. .... 5

 	<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 Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</p>	Página 2 de 5
		Fecha de elaboración
		Abril 2020
		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	<b>Entregable Mensual</b>	

### 1. Aplicativo de Telefonía Celular para el 800

Dando cumplimiento a lo establecido en el anexo técnico de la Coordinación Nacional de Becas para el Bienestar Benito Juarez, mi representada proporciona una aplicación para tecnología celular, que se activa al momento que los ciudadanos o los beneficiarios marquen el número 800 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 26 al 31 de marzo 2020, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico, en el título **Aplicativo de Telefonía Celular para el 800, 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 26 al 31 de marzo 2020.

  <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p>	<p><b>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</b></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>	<b>Página 3 de 5</b>
		<b>Fecha de elaboración</b>
		<b>Abril 2020</b>
		<b>Documento</b>
		<b>5_5_3_A11F02_M4</b>

### **3. Número de Visitas al Menú.**

Para el periodo del 26 al 31 de marzo 2020 se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado



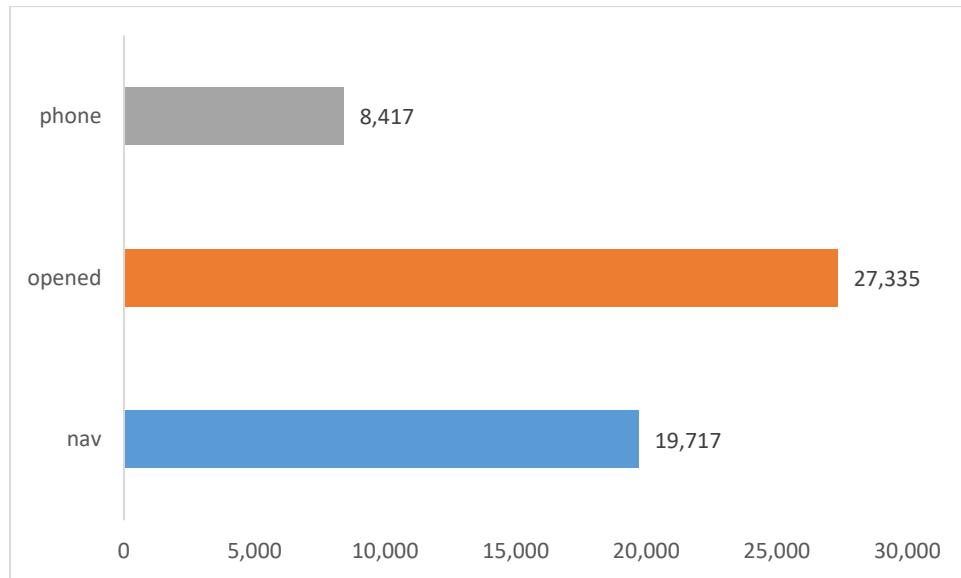
ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	Aguascalientes	584	17	Morelos	592
2	Baja California	1,347	18	Nayarit	361
3	Baja California Sur	1,827	19	Nuevo León	1,145
4	Campeche	1,306	20	Oaxaca	1,743
5	Chiapas	3,145	21	Puebla	1,570
6	Chihuahua	2,440	22	Querétaro	207
7	Coahuila	1,450	23	Quintana Roo	762
8	Colima	471	24	San Luis Potosí	1,066
9	Ciudad de México	7,559	25	Sinaloa	3,777
10	Durango	1,371	26	Sonora	3,097
11	Estado de México	1,527	27	Tabasco	1,544
12	Guanajuato	2,139	28	Tamaulipas	1,667
13	Guerrero	2,101	29	Tlaxcala	408
14	Hidalgo	1,214	30	Veracruz	1,722
15	Jalisco	3,851	31	Yucatán	1,091
16	Michoacán	1,884	32	Zacatecas	501
<b>Total</b>			<b>55,469</b>		

  <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p>	<p><b>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</b></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 4 de 5
		Fecha de elaboración
		Abril 2020
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4

#### **4. Número de clic en cada botón del servicio.**

Para el periodo del 26 al 31 de marzo 2020 se registró el siguiente número de interacciones:

Abierto	Click De Navegación	Continuar La Llamada	Eventos Totales
27,335	19,717	8,417	55,469

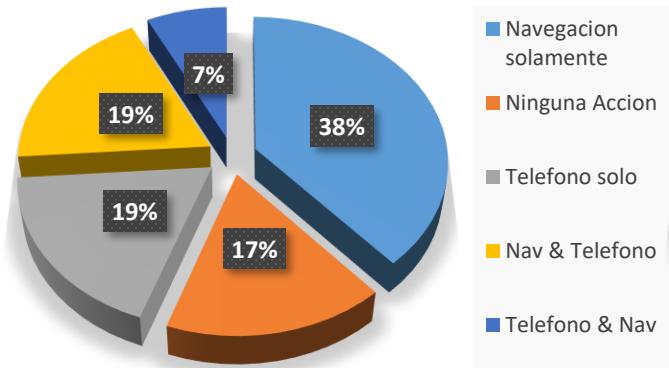


## 5. Graficas de desempeño

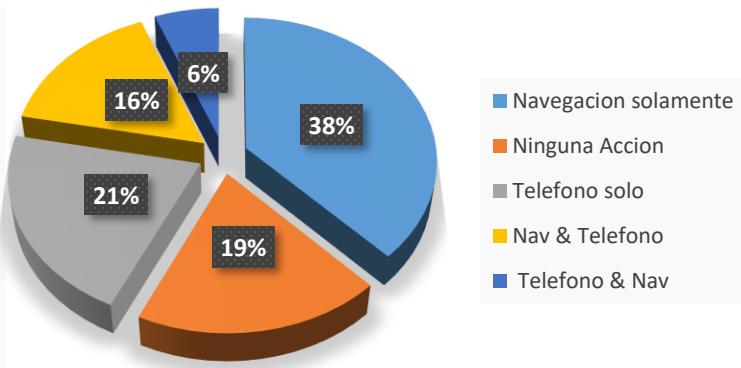
No CSR				CSR					
55.4% Usuarios = 6,552 / 11,825				44.6% Usuarios = 5,273 / 11,825					
57% Sesiones = 7,919 / 13,898				43% Sesiones = 5,979 / 13,898					
TOTAL		Navegación Solamente		Ninguna Acción		Teléfono solo		Nav & Teléfono	
Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones
11,825	13,898	4,545 (38.4%)	5,249 (37.8%)	2,007 (17%)	2,670 (19.2%)	2,183 (18.5%)	2,937 (21.1%)	2,216 (18.7%)	2,213 (15.9%) Nav & Phone
								874 (7.4%)	829 (6%) Phone & Nav

 	<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 5 de 5
		Fecha de elaboración
		Abril 2020
		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	Entregable Mensual	

## USUARIOS



## SESIONES



## 6. Porcentaje de visitas.

Lugar De Entrada	Cantidad De Entradas	Porcentaje
Llamada de registro 2020	2,231	11.30%
Educación Básica	1,180	6.00%
Becas para Bienestar	7,274	36.90%
Preguntas más comunes	4	0.00%
Cómo inscribirse para la Beca 2019	23	0.10%
twitter.com	68	0.30%
facebook.com	1,345	6.80%
www.gob.mx/prospera	482	2.40%
https://www.youtube.com	191	1.00%
Educación Superior Media	467	2.40%
Coordinación nacional de becas cerca de mí	3,022	15.30%
Programas prioritarios	1,478	7.50%
Requisitos del programa	1,952	9.90%
<b>Total</b>	<b>19,717</b>	<b>100%</b>

