



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 “Reporte Monitoreo de Aplicativo 800”

Se extiende la presente Acta correspondiente al mes de Julio 2020 del Contrato Abierto Número:

#### **SECCIÓN I: MONITOREO DE USO DE APLICATIVO 800**

**CNBBBJ/DGGPETIC-AD/009/2020** relacionado con el **Servicio de Telefonía Básica convencional, IVR Inteligente y 800**, 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**

“Servicio 800, solución de **MONITOREO DE APLICATIVO 800**” para el mes de Julio 2020, el cual se compone de los siguientes entregables iniciales:

Etapa	Entregables Mensual	Estatus del entregable	Observaciones
	1. Reporte de Número de Visitas al menú.	Entregado	
	2. Reporte Número de clic en cada botón del servicio.	Entregado	
	3. Gráficas de Desempeño	Entregado	
	4. Reporte Porcentaje de Visitas	Entregado	ARCHIVO Y CD: Entregables mensual del 1 al 31 Julio 2020.

Servicio/Proyecto	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”</b>
Proceso	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>
Nombre del Producto	<b>Entregable Mensual “Reporte Monitoreo de Aplicativo 800”</b>

### SECCIÓN III: DETALLE DE ENTREGABLES

#### 1. NÚMERO DE VISITAS AL MENÚ

Para el período del 01 al 31 de Julio 2020, se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado.





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 “Reporte Monitoreo de Aplicativo 800”

Detalle por Estado.

ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	Aguascalientes	2,796	17	Morelos	1,897
2	Baja California	3,998	18	Nayarit	1,567
3	Baja California Sur	2,568	19	Nuevo León	5,904
4	Campeche	3,609	20	Oaxaca	5,144
5	Chiapas	11,501	21	Puebla	11,588
6	Chihuahua	6,564	22	Querétaro	524
7	Coahuila	28,751	23	Quintana Roo	3,944
8	Colima	5,050	24	San Luis Potosí	3,107
9	Ciudad de México	1,611	25	Sinaloa	7,443
10	Durango	1,818	26	Sonora	5,232
11	Estado de México	4,957	27	Tabasco	8,074
12	Guanajuato	10,017	28	Tamaulipas	3,391
13	Guerrero	5,852	29	Tlaxcala	864
14	Hidalgo	2,809	30	Veracruz	9,921
15	Jalisco	13,208	31	Yucatán	4,777
16	Michoacán	5,992	32	Zacatecas	1,183
<b>Total</b>					<b>185,661</b>

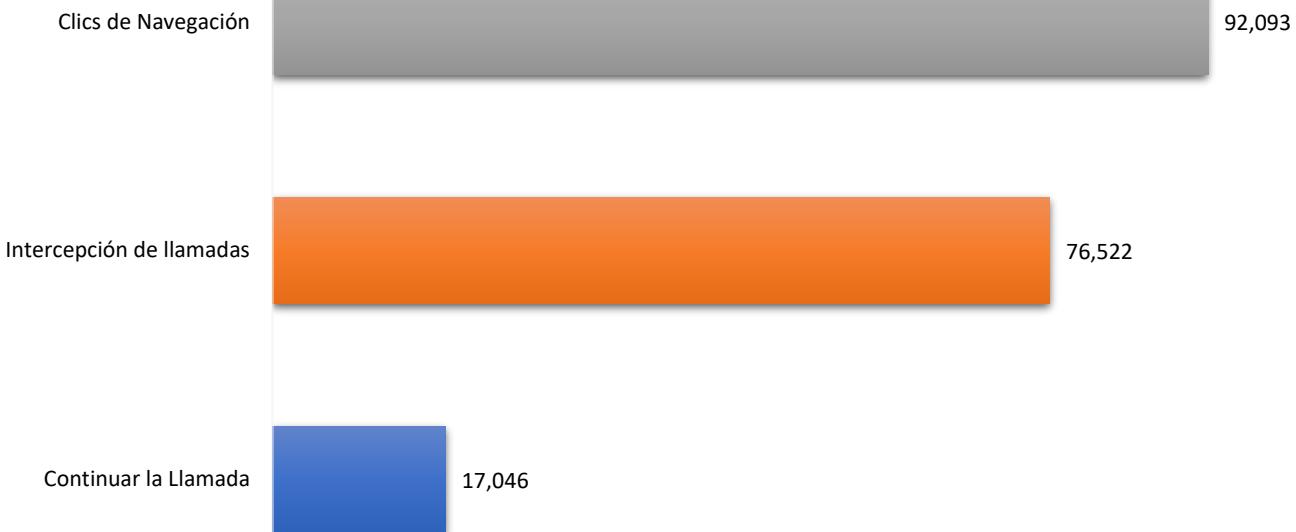


Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	Entregable Mensual “Reporte Monitoreo de Aplicativo 800”

## 2. NÚMERO DE CLIC EN CADA BOTÓN DEL SERVICIO

Para el período del 01 al 31 de Julio 2020, se registró el siguiente número de interacciones:

Intercepción de Llamadas	Click De Navegación	Continuar La Llamada	Eventos Totales
76,522	92,093	17,046	185,661

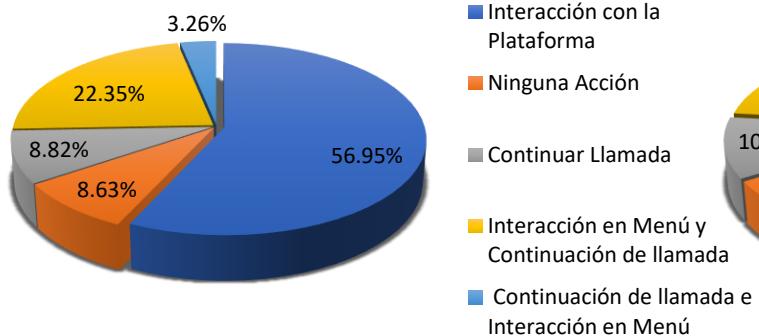


Servicio/Proyecto	"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800"
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	Entregable Mensual "Reporte Monitoreo de Aplicativo 800"

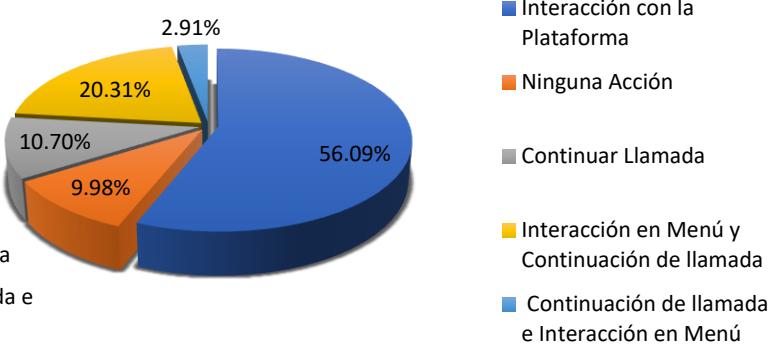
### 3. GRAFICAS DE DESEMPEÑO

Total			No CSR		CSR			
			59.1% Usuarios = 6,842 / 11,579		40.9% Usuarios = 4,737 / 11,579			
			60.1% Sesiones = 7,842 / 13,053		39.9% Sesiones = 5,211 / 13,053			
Usuarios	Sesiones		Interacción con la Plataforma		Ninguna Acción		Continuar Llamada	
			Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones
Todo	37,640	41,994	21,398	23,555	3,242	4,192	3,313	4,494
							8,399	8,529
							1,224	1,224

#### Usuarios



#### Sesiones

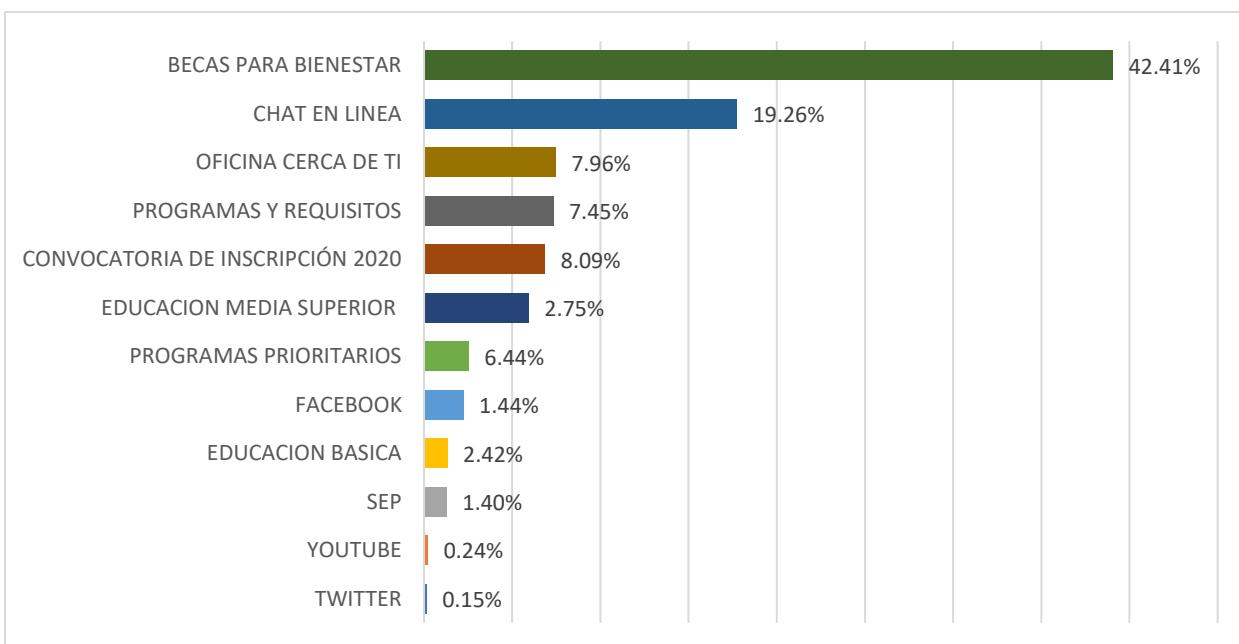




Servicio/Proyecto	"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800"
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	Entregable Mensual "Reporte Monitoreo de Aplicativo 800"

#### 4. PORCENTAJE DE VISITAS

Lugar De Entrada	Cantidad De Entradas	Porcentaje
TWITTER	138	0.15%
YOUTUBE	217	0.24%
SEP	1,287	1.40%
EDUCACION BASICA	1,325	2.42%
FACEBOOK	2,232	1.44%
PROGRAMAS PRIORITARIOS	2,533	6.44%
EDUCACION MEDIA SUPERIOR	5,933	2.75%
OFICINA CERCA DE TI	6,858	8.09%
CONVOCATORIA DE INSCRIPCIÓN 2020	7,326	7.45%
PROGRAMAS Y REQUISITOS	7,454	7.96%
CHAT EN LINEA	17,735	19.26%
BECAS PARA BIENESTAR	39,054	42.41%
<b>Total</b>	<b>92,092</b>	100%





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 "Reporte Monitoreo de Aplicativo 800"

#### 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 Requierente
Janeth Martínez Aguilar Subdirector de Seguimiento a la Demanda Ciudadana	Leopoldo Figueroa Olea Director General de Coordinación y Seguimiento Territorial

Por el Proveedor
Andrea Elizabeth García Gutiérrez Ejecutivo de Cuenta de Teléfonos de México S.A.B de C.V.