

| | | |
|---|--|----------------------|
|   <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p> | <p>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</p> <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</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 1 de 9 |
| | | Fecha de elaboración |
| | | Agosto 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 | |

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>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</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 2 de 9 |
| | | Fecha de elaboración |
| | | Agosto 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 | |

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 Juárez, 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 1 al 31 de agosto 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 1 al 31 de agosto 2020.

| | | |
|---|--|----------------------|
|   <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE SECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p> | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: | Página 3 de 9 |
| | COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ | Fecha de elaboración |
| | Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Agosto 2020 |
| | Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones | Documento |
| | | 5_5_3_A11F02_M4 |

3. Número de Visitas al Menú.

Para el periodo del 1 al 31 de agosto 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 | 2,448 | 17 | Morelos | 1,247 |
| 2 | Baja California | 2,640 | 18 | Nayarit | 1,347 |
| 3 | Baja California Sur | 1,795 | 19 | Nuevo León | 3,478 |
| 4 | Campeche | 2,388 | 20 | Oaxaca | 3,970 |
| 5 | Chiapas | 6,970 | 21 | Puebla | 6,567 |
| 6 | Chihuahua | 4,278 | 22 | Querétaro | 440 |
| 7 | Ciudad de México | 17,788 | 23 | Quintana Roo | 2,580 |
| 8 | Coahuila | 3,106 | 24 | San Luis Potosí | 2,274 |
| 9 | Colima | 765 | 25 | Sinaloa | 4,035 |
| 10 | Durango | 1,179 | 26 | Sonora | 3,251 |
| 11 | Estado de México | 3,956 | 27 | Tabasco | 5,649 |
| 12 | Guanajuato | 5,881 | 28 | Tamaulipas | 2,125 |
| 13 | Guerrero | 4,370 | 29 | Tlaxcala | 480 |
| 14 | Hidalgo | 2,281 | 30 | Veracruz | 6,486 |
| 15 | Jalisco | 9,430 | 31 | Yucatán | 2,920 |
| 16 | Michoacán | 3,092 | 32 | Zacatecas | 898 |
| Total | | | 120,114 | | |

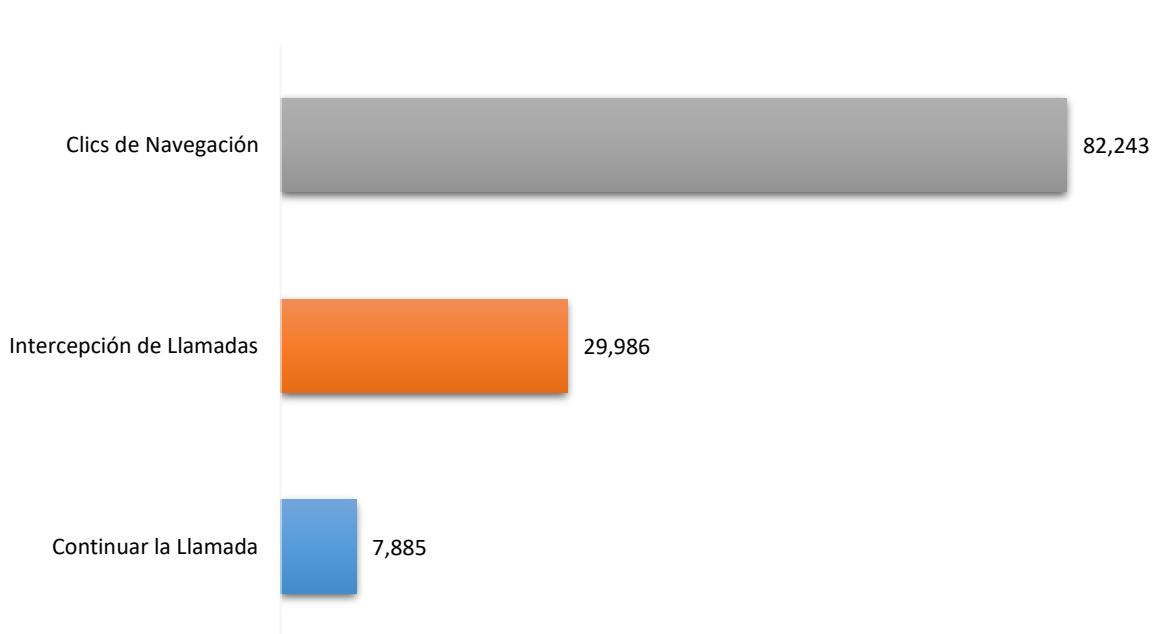
| | | |
|---|---|----------------------|
|   | <p>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</p> <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p> <p>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</p> | Página 4 de 9 |
| | | Fecha de elaboración |
| | | Agosto 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 | |

4. Número de clic en cada botón del servicio.

Para el periodo del 1 al 31 de agosto 2020 se registró el siguiente número de interacciones por estado:

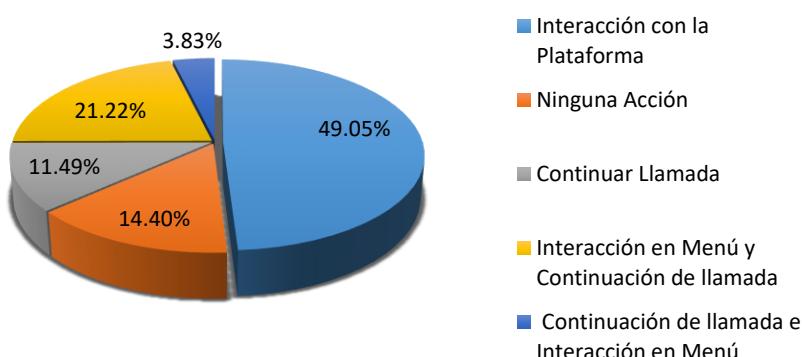
| Abierto | Clic De Navegación | Continuar La Llamada | Eventos Totales |
|---------|--------------------|----------------------|-----------------|
| 29,986 | 82,243 | 7,885 | 120,114 |



5. Graficas de desempeño

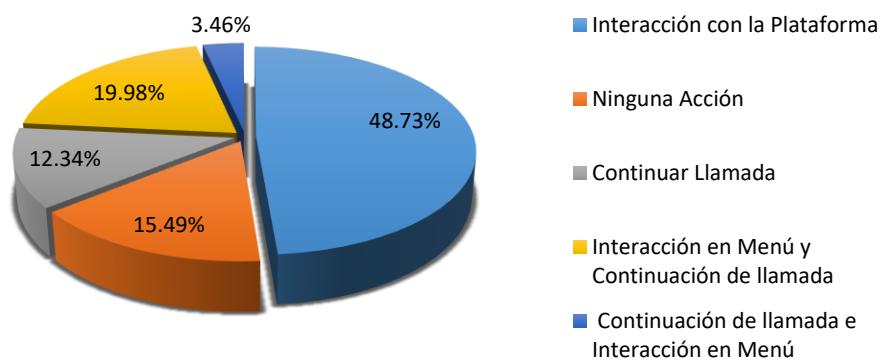
| Total | | | No CSR | | CSR | | | |
|-------|----------|----------|---------------------------------|----------|---------------------------------|----------|-------------------|----------|
| | | | 66% Usuarios = 8,933 / 13,532 | | 34% Usuarios = 4,599 / 13,532 | | | |
| | | | 66.7% Sesiones = 9,800 / 14,703 | | 33.3% Sesiones = 4,903 / 14,703 | | | |
| | Usuarios | Sesiones | Interacción con la Plataforma | | Ninguna Acción | | Continuar Llamada | |
| | | | Usuarios | Sesiones | Usuarios | Sesiones | Usuarios | Sesiones |
| Todo | 17,138 | 18,605 | 8,407 | 9,066 | 2,468 | 2,882 | 1,970 | 2,295 |
| | | | | | | | 3,637 | 3,718 |
| | | | | | | | 656 | 644 |

Usuarios



| | | |
|---|---|-----------------------------|
|   | 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 |
| | | Agosto 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 | |

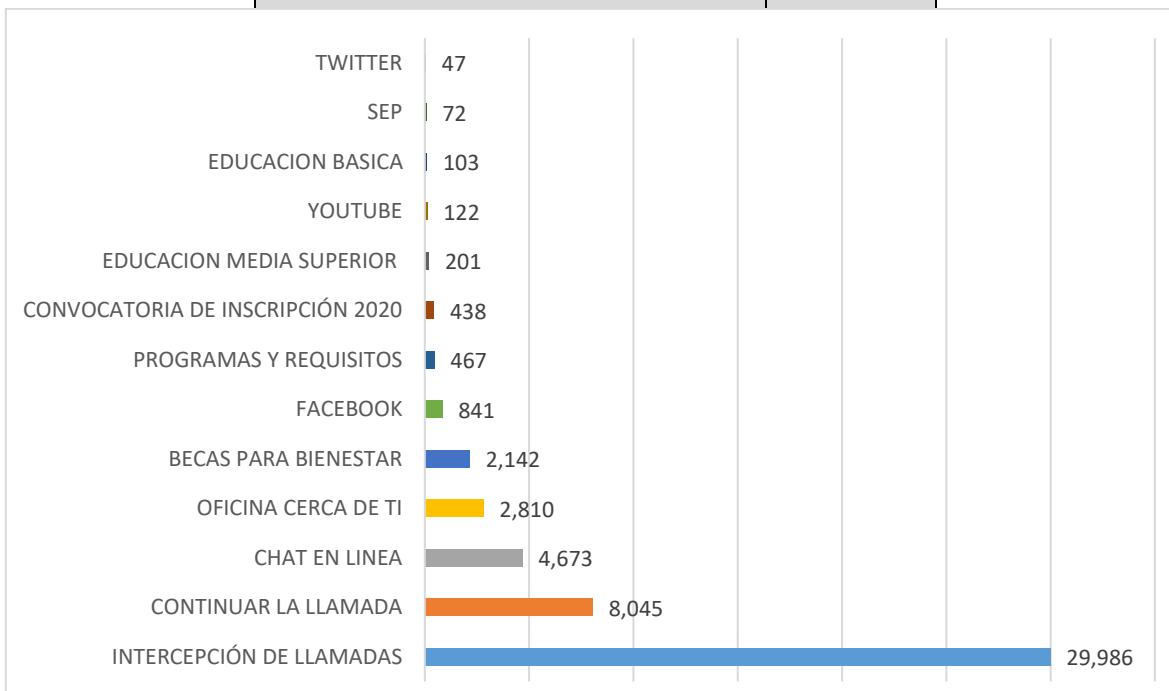
Sesiones



6. Número de visitas.

Menú Anterior

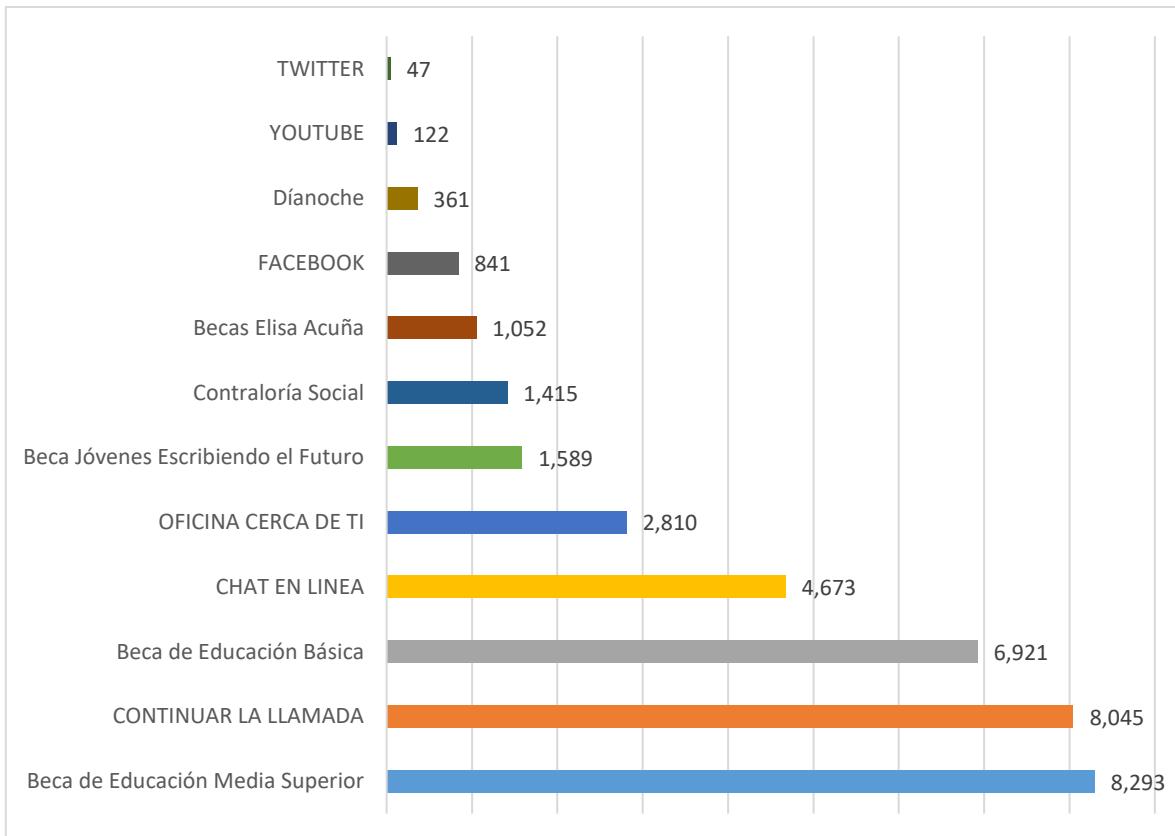
| Lugar De Entrada | Cantidad De Entradas |
|----------------------------------|----------------------|
| INTERCEPCIÓN DE LLAMADAS | 29,986 |
| CONTINUAR LA LLAMADA | 8,045 |
| CHAT EN LINEA | 4,673 |
| OFICINA CERCA DE TI | 2,810 |
| BECAS PARA BIENESTAR | 2,142 |
| FACEBOOK | 841 |
| PROGRAMAS Y REQUISITOS | 467 |
| CONVOCATORIA DE INSCRIPCIÓN 2020 | 438 |
| EDUCACION MEDIA SUPERIOR | 201 |
| YOUTUBE | 122 |
| EDUCACION BASICA | 103 |
| SEP | 72 |
| TWITTER | 47 |
| Total general | 49,947 |



| | | |
|---|--|-----------------------------|
|   | 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 6 de 9 |
| | | Fecha de elaboración |
| | | Agosto 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 | |

Menú Nuevo

| Lugar De Entrada | Cantidad De Entradas |
|------------------------------------|-----------------------------|
| Beca de Educación Media Superior | 8,293 |
| CONTINUAR LA LLAMADA | 8,045 |
| Beca de Educación Básica | 6,921 |
| CHAT EN LINEA | 4,673 |
| OFICINA CERCA DE TI | 2,810 |
| Beca Jóvenes Escribiendo el Futuro | 1,589 |
| Contraloría Social | 1,415 |
| Becas Elisa Acuña | 1,052 |
| FACEBOOK | 841 |
| Díanoche | 361 |
| YOUTUBE | 122 |
| TWITTER | 47 |
| Total general | 36,169 |

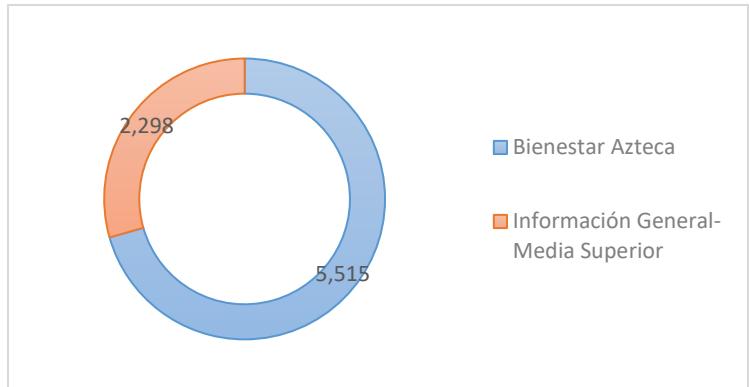


| | | |
|---|---|----------------------|
|   | <p>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</p> <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p> <p>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</p> | Página 7 de 9 |
| | | Fecha de elaboración |
| | | Agosto 2020 |
| | | Documento |
| | | 5_5_3_A11F02_M4 |

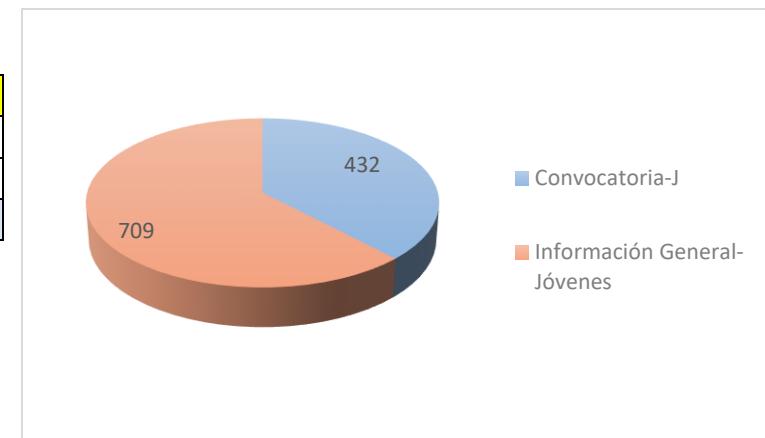
| | |
|---------------------|--|
| Servicio/Proyecto | “SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800” |
| Proceso | 11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio |
| Nombre del Producto | Entregable Mensual |

Sub Menús

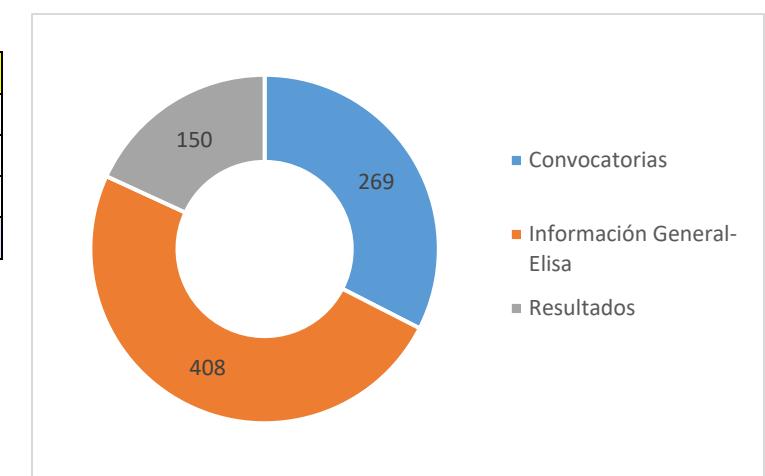
| Submenú Beca de Educación Media Superior | |
|--|--------------|
| Bienestar Azteca | 5,515 |
| Información General-Media Superior | 2,298 |
| Total, general | 7,813 |



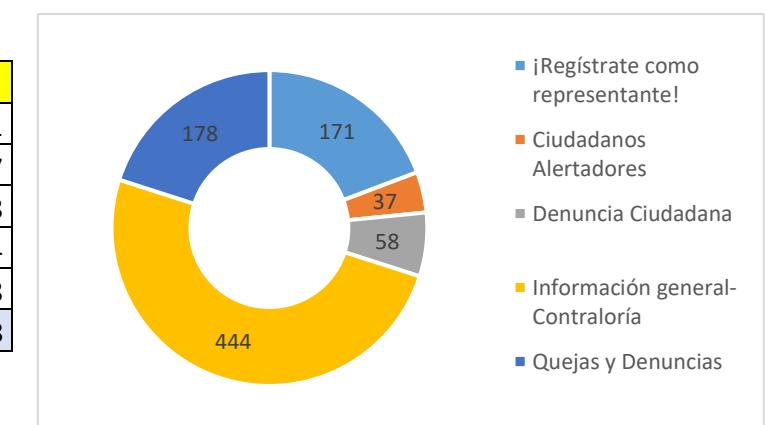
| Submenú Beca Jóvenes Escribiendo el Futuro | |
|--|--------------|
| Convocatoria-J | 432 |
| Información General-Jóvenes | 709 |
| Total, general | 1,141 |



| Submenú Becas Elisa Acuña | |
|---------------------------|------------|
| Convocatorias | 269 |
| Información General-Elisa | 408 |
| Resultados | 150 |
| Total, general | 827 |

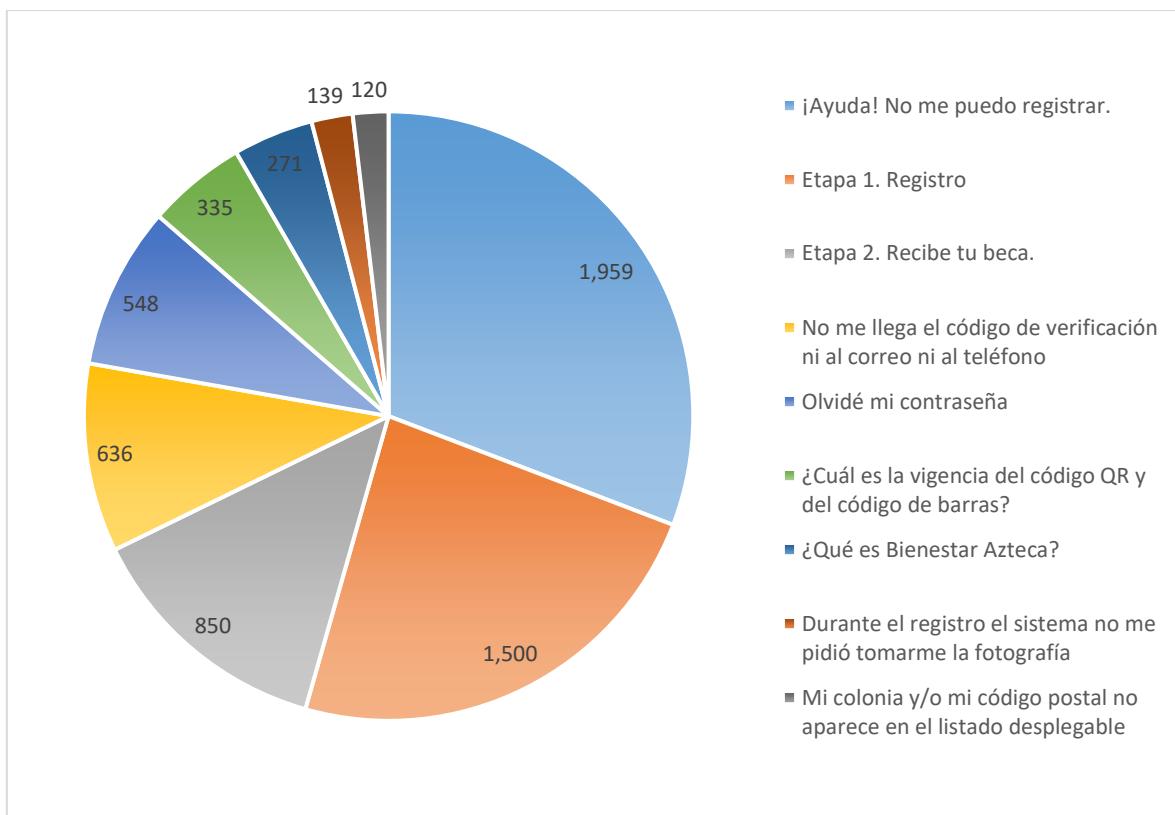


| Submenú Contraloría Social | |
|---------------------------------|------------|
| ¡Regístrate como representante! | 171 |
| Ciudadanos Alertadores | 37 |
| Denuncia Ciudadana | 58 |
| Información general-Contraloría | 444 |
| Quejas y Denuncias | 178 |
| Total, general | 888 |



| | | |
|---|---|-----------------------------|
|   | 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 |
| | | Agosto 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 | |

| Submenú Bienestar Azteca | |
|---|--------------|
| ¡Ayuda! No me puedo registrar. | 1,959 |
| Etapa 1. Registro | 1,500 |
| Etapa 2. Recibe tu beca. | 850 |
| No me llega el código de verificación ni al correo ni al teléfono | 636 |
| Olvidé mi contraseña | 548 |
| ¿Cuál es la vigencia del código QR y del código de barras? | 335 |
| ¿Qué es Bienestar Azteca? | 271 |
| Durante el registro el sistema no me pidió tomarme la fotografía | 139 |
| Mi colonia y/o mi código postal no aparece en el listado desplegable | 120 |
| Total general | 6,358 |



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

| Submenú Beca de Educación Media Superior | |
|---|--------------|
| Preguntas frecuentes Educacion Básica | 1,868 |
| Banco Bienestar Azteca | 1,766 |
| Preguntas frecuentes Educacion Media Superior | 469 |
| Díanoche | 361 |
| SUBES | 148 |
| Formato de Quejas y Denuncias. | 19 |
| Total general | 4,631 |

