

 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 1 de 10
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	NOVIEMBRE 2020
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Documento
	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”	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 “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”	

Se extiende la presente Acta correspondiente al mes de Octubre 2020 del Contrato Abierto Número: **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 Octubre 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	ARCHIVO Y CD: Entregables mensual del 1 al 31 Octubre 2020.
	2. Reporte Número de clic en cada botón del servicio.	Entregado	
	3. Gráficas de Desempeño	Entregado	
	4. Reporte Porcentaje de Visitas	Entregado	

 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 2 de 10
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	NOVIEMBRE 2020
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Documento
	"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800"	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 "REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800"	

SECCIÓN III: DETALLE DE ENTREGABLES

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 Octubre 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 Octubre 2020.

 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 3 de 10
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	NOVIEMBRE 2020
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Documento
	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”	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 “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”	

3. Número de Visitas al Menú.

Para el periodo del 1 al 31 de Octubre 2020 se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado:



Con tecnología de Bing
© HERE, MSFT, Microsoft, Wikipedia

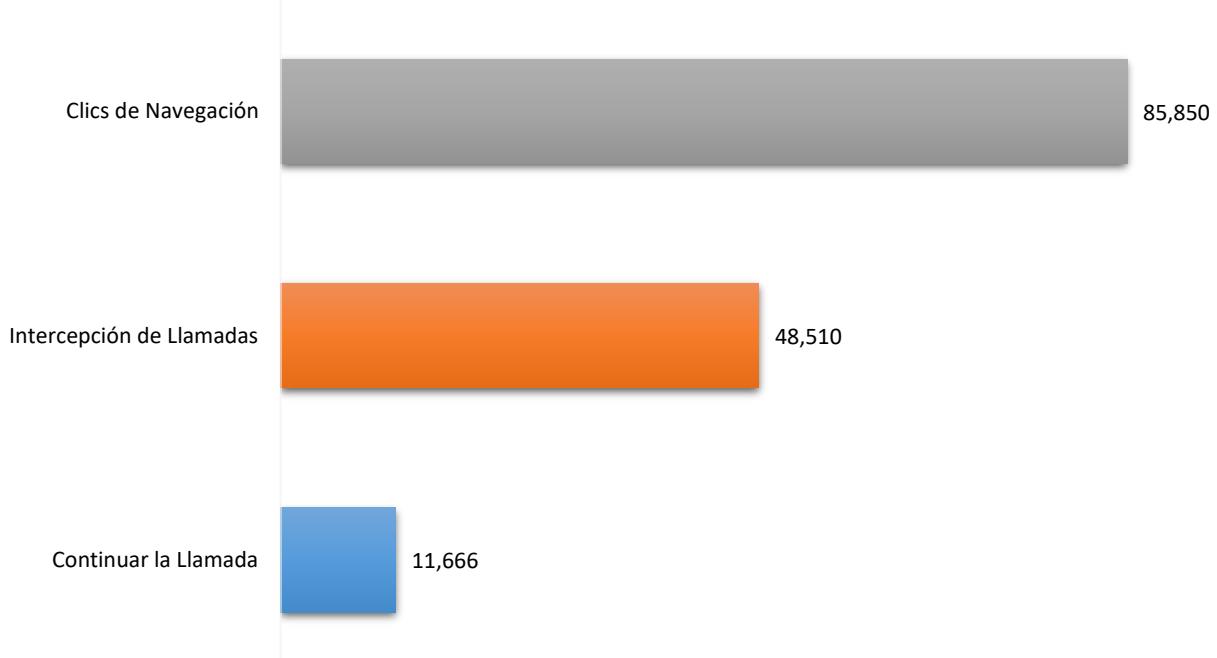
ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	Aguascalientes	1,610	17	Morelos	1,530
2	Baja California	3,387	18	Nayarit	828
3	Baja California Sur	4,713	19	Nuevo León	3,532
4	Campeche	3,454	20	Oaxaca	5,024
5	Chiapas	10,935	21	Puebla	5,314
6	Chihuahua	6,197	22	Querétaro	584
7	Ciudad de México	18,835	23	Quintana Roo	3,079
8	Coahuila	3,135	24	San Luis Potosí	2,335
9	Colima	938	25	Sinaloa	5,169
10	Durango	2,050	26	Sonora	4,207
11	Estado de México	4,021	27	Tabasco	5,654
12	Guanajuato	7,527	28	Tamaulipas	3,543
13	Guerrero	7,373	29	Tlaxcala	881
14	Hidalgo	5,188	30	Veracruz	4,771
15	Jalisco	10,745	31	Yucatán	3,621
16	Michoacán	4,881	32	Zacatecas	965
Total				146,026	

 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 4 de 10
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	NOVIEMBRE 2020
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Documento
	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”	5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Proceso	Entregable Mensual “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”	

4. Número de clic en cada botón del servicio.

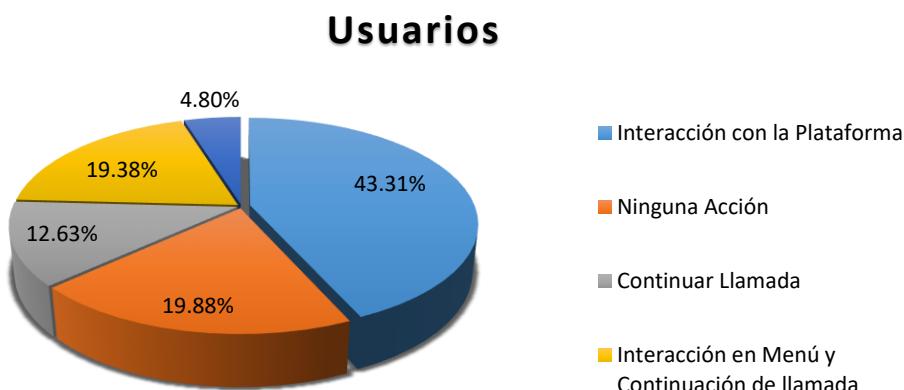
Para el periodo del 1 al 31 de Octubre 2020 se registró el siguiente número de interacciones por estado:

Abierto	Clic De Navegación	Continuar La Llamada	Eventos Totales
48,510	85,850	11,666	146,026



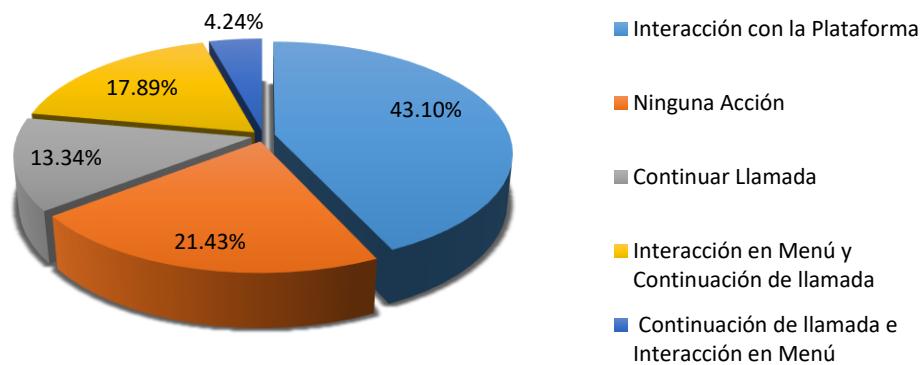
5. Graficas de Desempeño

Total			Autoatendimiento		Solicitó Representante			
			63.2% Users = 15,236 / 24,111		36.8% Users = 8,875 / 24,111			
			64.5% Sessions = 17,105 / 26,506		35.5% Sessions = 9,401 / 26,506			
	Usuarios	Sesiones	Interacción con la Plataforma		Ninguna Acción		Continuar Llamada	
			Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones
Todo	24,111	26,506	10,442	11,424	4,794	5,681	3,045	3,536
							4,673	4,742
							1,157	1,123



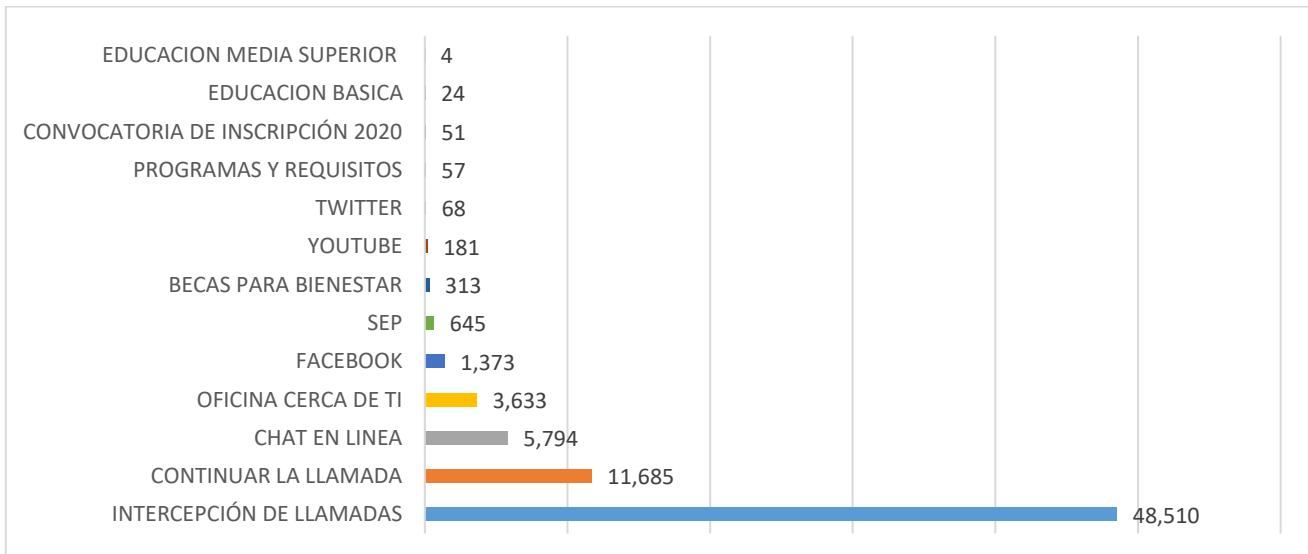
 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 5 de 10
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	NOVIEMBRE 2020
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Documento
	"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800"	5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Nombre del Producto	Entregable Mensual "REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800"	

Sesiones



6. Número de visitas. Menú Anterior

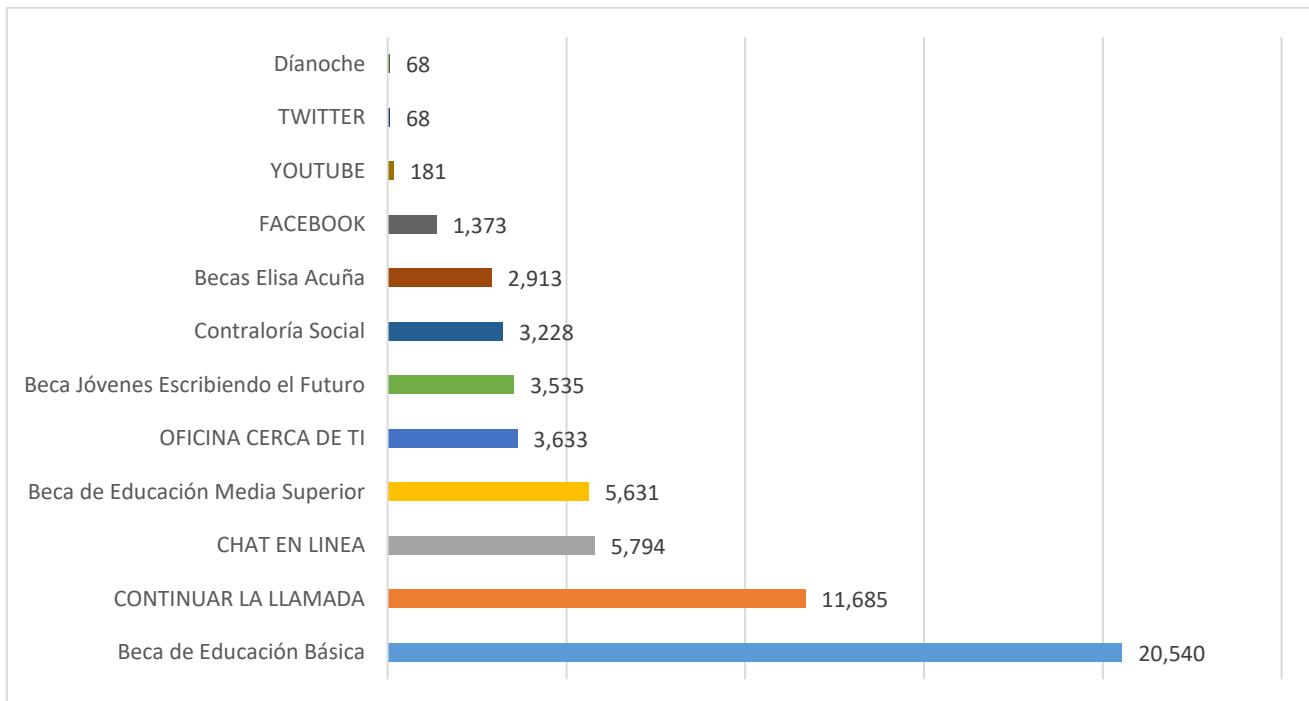
Lugar De Entrada	Cantidad De Entradas
INTERCEPCIÓN DE LLAMADAS	48,510
CONTINUAR LA LLAMADA	11,685
CHAT EN LINEA	5,794
OFICINA CERCA DE TI	3,633
FACEBOOK	1,373
SEP	645
BECAS PARA BIENESTAR	313
YOUTUBE	181
TWITTER	68
PROGRAMAS Y REQUISITOS	57
CONVOCATORIA DE INSCRIPCIÓN 2020	51
EDUCACION BASICA	24
EDUCACION MEDIA SUPERIOR	4
Total general	72,338



 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 6 de 10
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	NOVIEMBRE 2020
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Documento
	"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800"	5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Proceso	Entregable Mensual "REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800"	
Nombre del Producto		

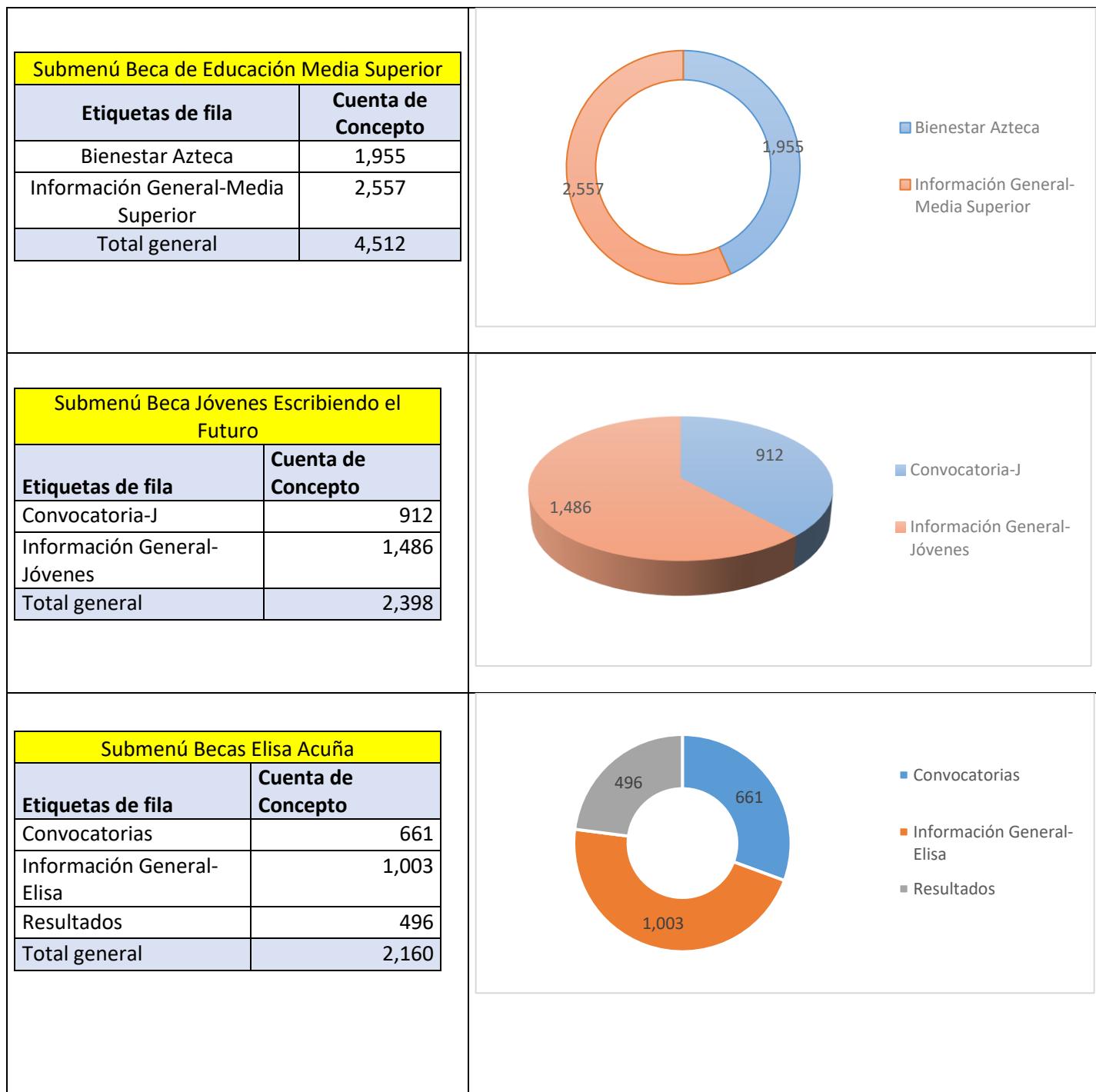
Menú Nuevo

Lugar De Entrada	Cantidad De Entradas
Beca de Educación Básica	20,540
CONTINUAR LA LLAMADA	11,685
CHAT EN LINEA	5,794
Beca de Educación Media Superior	5,631
OFICINA CERCA DE TI	3,633
Beca Jóvenes Escribiendo el Futuro	3,535
Contraloría Social	3,228
Becas Elisa Acuña	2,913
FACEBOOK	1,373
YOUTUBE	181
TWITTER	68
Díanoche	68
Total general	58,649

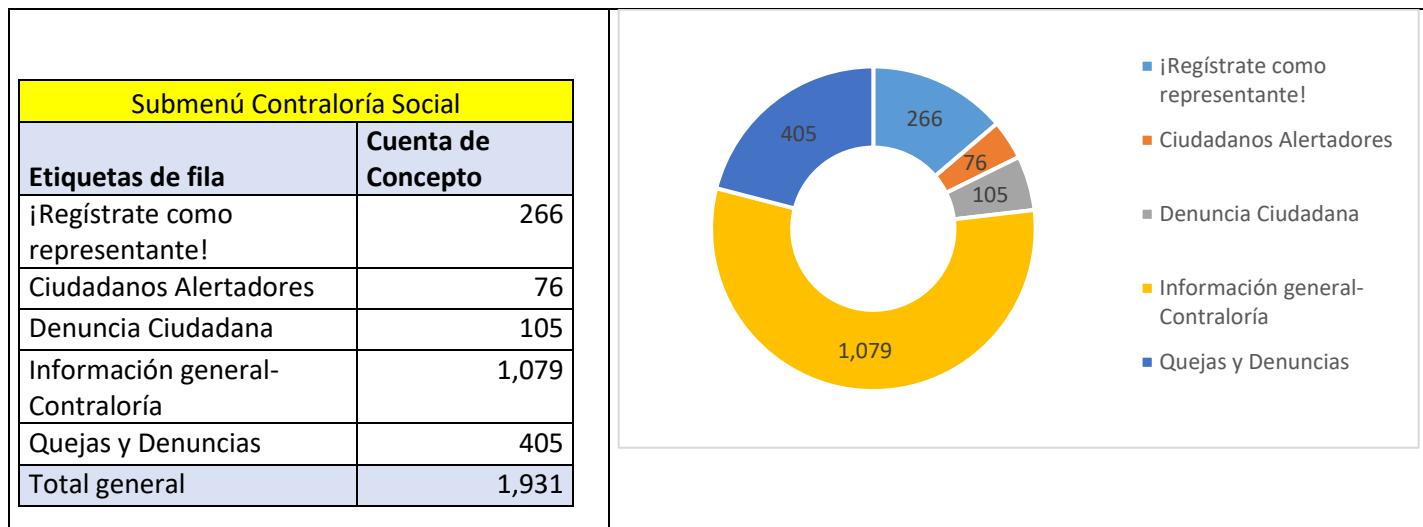


 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 7 de 10 Fecha de elaboración NOVIEMBRE 2020 Documento 5_5_3_A11F02_M4	
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ		
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones		
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones		
	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”		
Servicio/Proyecto	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio		
Proceso	Nombre del Producto		
	Entregable Mensual “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”		

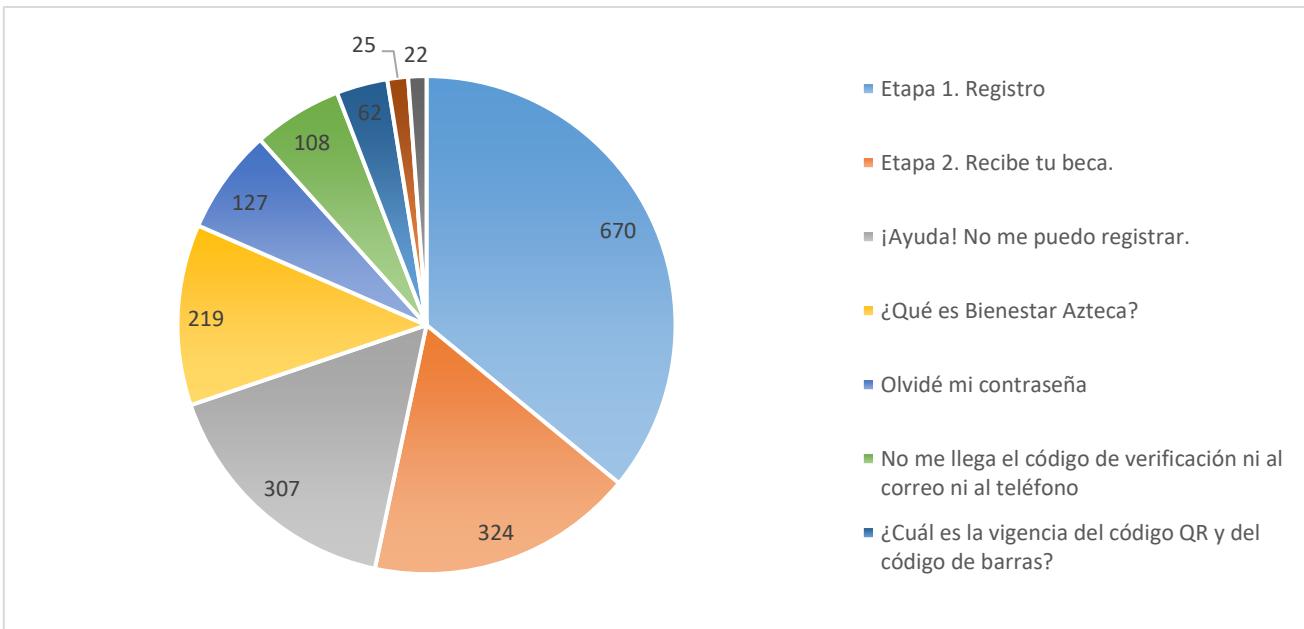
Sub Menús



 	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 10
		Fecha de elaboración
		NOVIEMBRE 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 “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”	

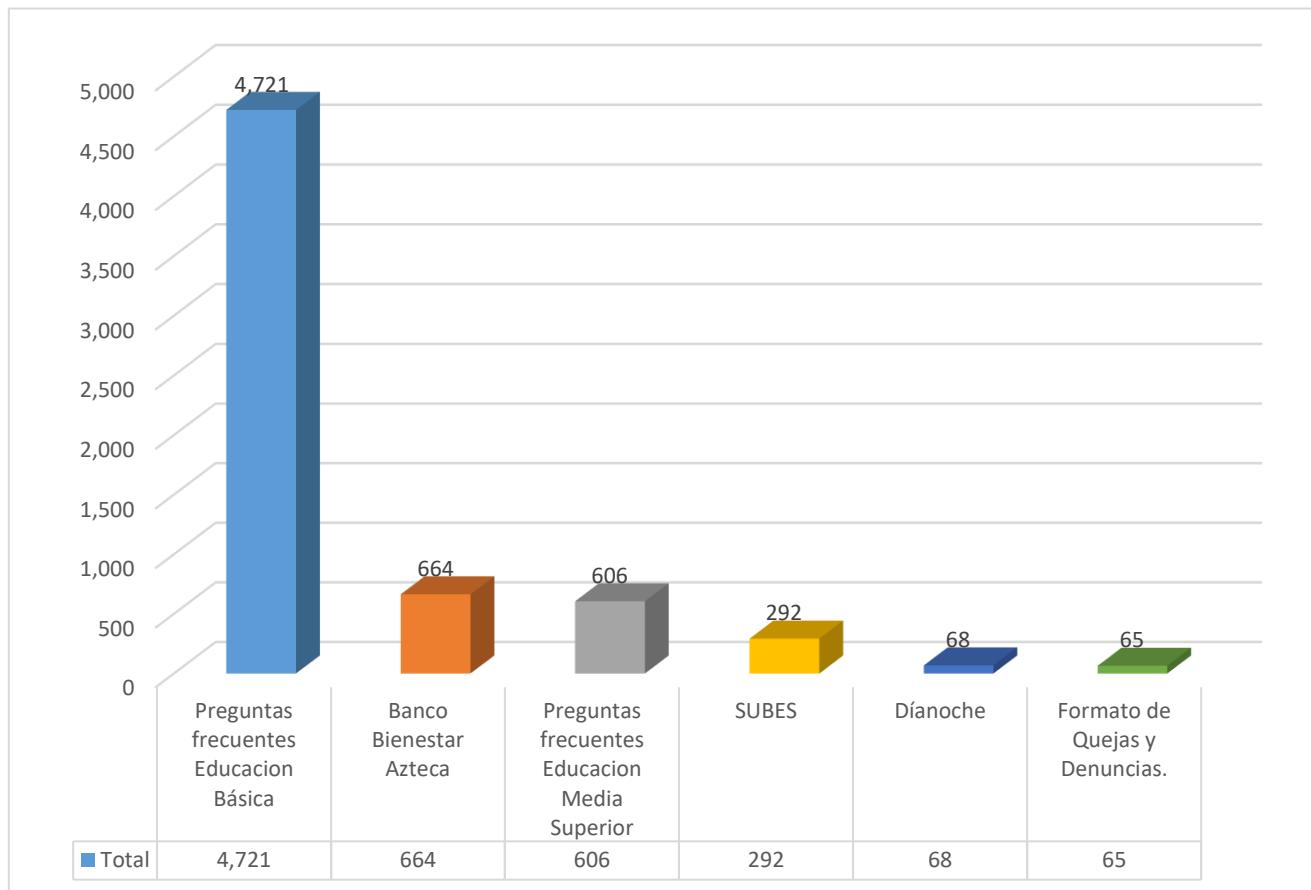


Submenú Bienestar Azteca	
Etiquetas de fila	Cuenta de Concepto
Etapa 1. Registro	670
Etapa 2. Recibe tu beca.	324
¡Ayuda! No me puedo registrar.	307
¿Qué es Bienestar Azteca?	219
Olvidé mi contraseña	127
No me llega el código de verificación ni al correo ni al teléfono	108
¿Cuál es la vigencia del código QR y del código de barras?	62
Durante el registro el sistema no me pidió tomarme la fotografía	25
Mi colonia y/o mi código postal no aparece en el listado desplegable	22
Total general	1,864



 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 9 de 10
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	NOVIEMBRE 2020
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Documento
	"SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800"	5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Proceso	Entregable Mensual "REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800"	
Nombre del Producto		

Submenú Beca de Educación Media Superior	
Etiquetas de fila	Cuenta de Concepto
Preguntas frecuentes Educación Básica	4,721
Banco Bienestar Azteca	664
Preguntas frecuentes Educación Media Superior	606
SUBES	292
Díanoche	68
Formato de Quejas y Denuncias.	65
Total general	6,416



 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 10 de 10
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	NOVIEMBRE 2020
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Documento
	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”	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 “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 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 Requirente
Alejandra Díaz Jaramillo Jefe de Atención Telefónica	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.