

 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 1 de 13
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	DICIEMBRE 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 Noviembre 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 30 Noviembre 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 13
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	DICIEMBRE 2020
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Documento
Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”	5_5_3_A11F02_M4
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 30 Noviembre 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 30 Noviembre 2020.

 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 3 de 13
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
		DICIEMBRE 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”	

3. Número de Visitas al Menú.

Para el periodo del 1 al 30 Noviembre 2020 se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado:



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

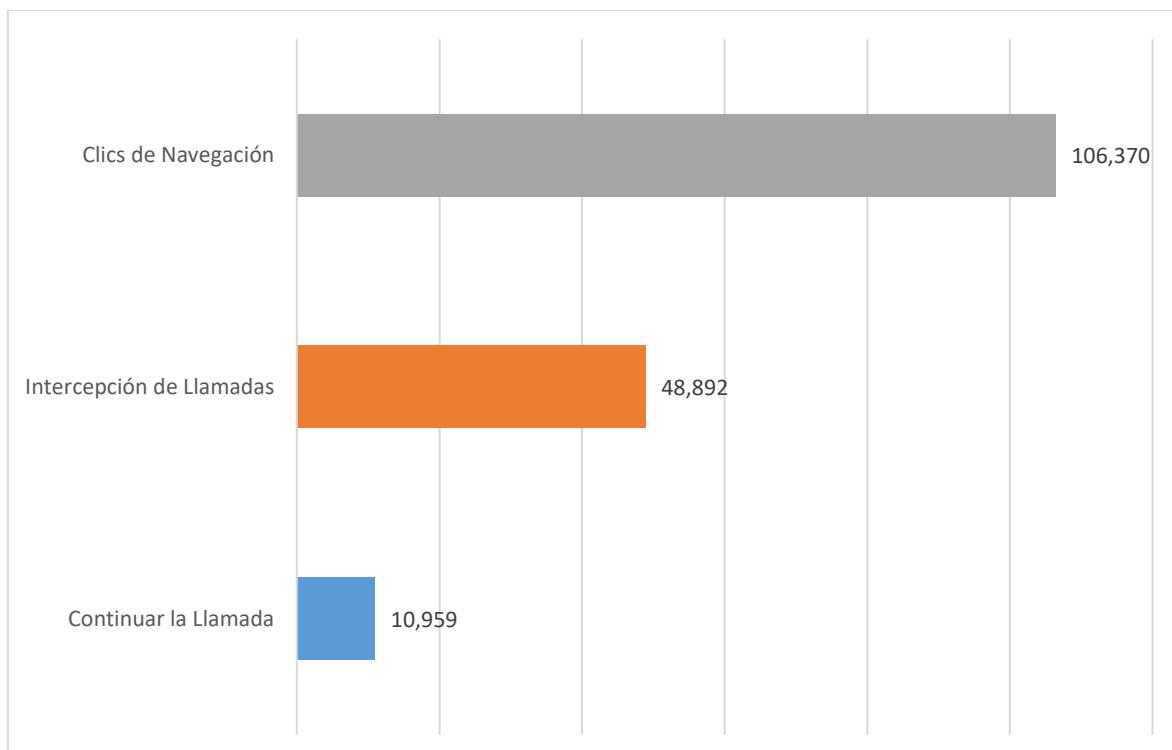
ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	Aguascalientes	1,838	17	Morelos	3,954
2	Baja California	2,919	18	Nayarit	1,074
3	Baja California Sur	4,391	19	Nuevo León	4,715
4	Campeche	3,734	20	Oaxaca	6,596
5	Chiapas	12,182	21	Puebla	7,605
6	Chihuahua	4,831	22	Querétaro	807
7	Ciudad de México	32,189	23	Quintana Roo	4,412
8	Coahuila	3,237	24	San Luis Potosí	2,686
9	Colima	1,420	25	Sinaloa	5,014
10	Durango	1,590	26	Sonora	3,322
11	Estado de México	5,079	27	Tabasco	7,309
12	Guanajuato	5,397	28	Tamaulipas	3,618
13	Guerrero	5,970	29	Tlaxcala	1,681
14	Hidalgo	4,178	30	Veracruz	6,207
15	Jalisco	6,430	31	Yucatán	6,998
16	Michoacán	3,874	32	Zacatecas	964
Total					166,221

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

4. Número de clic en cada botón del servicio.

Para el periodo del 1 al 30 Noviembre 2020 se registró el siguiente número de interacciones por estado:

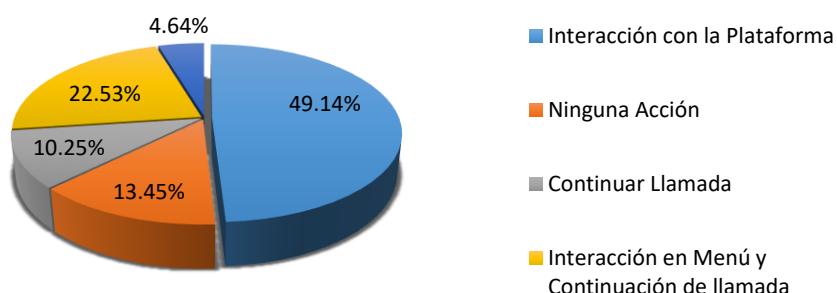
Abierto	Clic De Navegación	Continuar La Llamada	Eventos Totales
48,892	106,370	10,959	166,221



5. Graficas de Desempeño

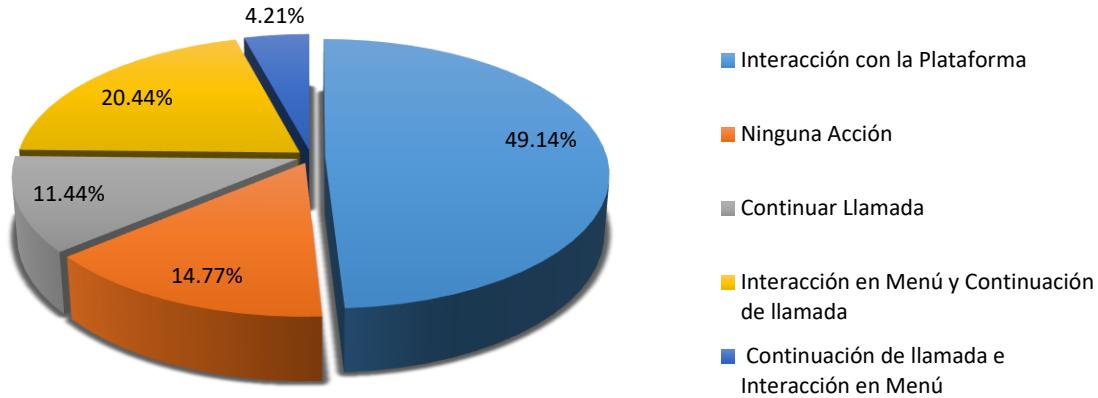
Total			Autoatendimiento		Solicitó Representante			
			59.1% Usuarios = 6,842 / 11,579		40.9% Usuarios = 4,737 / 11,579			
			60.1% Sesiones = 7,842 / 13,053		39.9% Sesiones = 5,211 / 13,053			
	Usuarios	Sesiones	Interacción con la Plataforma		Ninguna Acción		Continuar Llamada	
			Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones
Todo	21,746	24,282	10,685	11,931	2,924	3,586	2,230	2,779
							4,899	4,963
							1,008	1,023

Usuarios



 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 5 de 13
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	DICIEMBRE 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

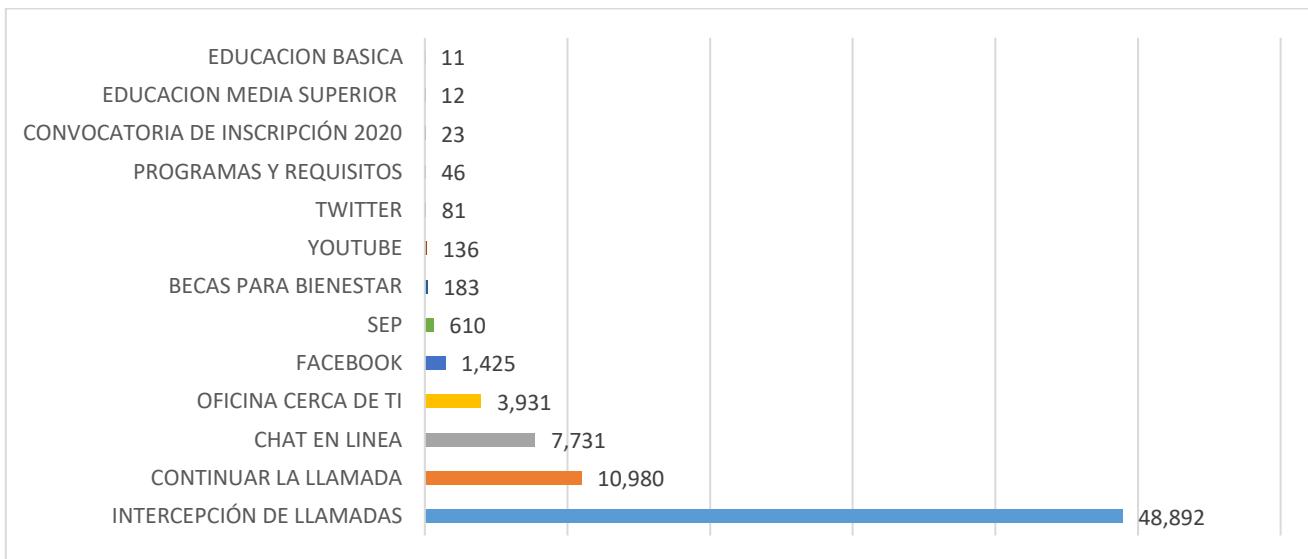


6. Número de visitas.

Menú Anterior

Lugar De Entrada	Cantidad De Entradas
INTERCEPCIÓN DE LLAMADAS	48,892
CONTINUAR LA LLAMADA	10,980
CHAT EN LINEA	7,731
OFICINA CERCA DE TI	3,931
FACEBOOK	1,425
SEP	610
BECAS PARA BIENESTAR	183
YOUTUBE	136
TWITTER	81
PROGRAMAS Y REQUISITOS	46
CONVOCATORIA DE INSCRIPCIÓN 2020	23
EDUCACION MEDIA SUPERIOR	12
EDUCACION BASICA	11
Total general	74,061

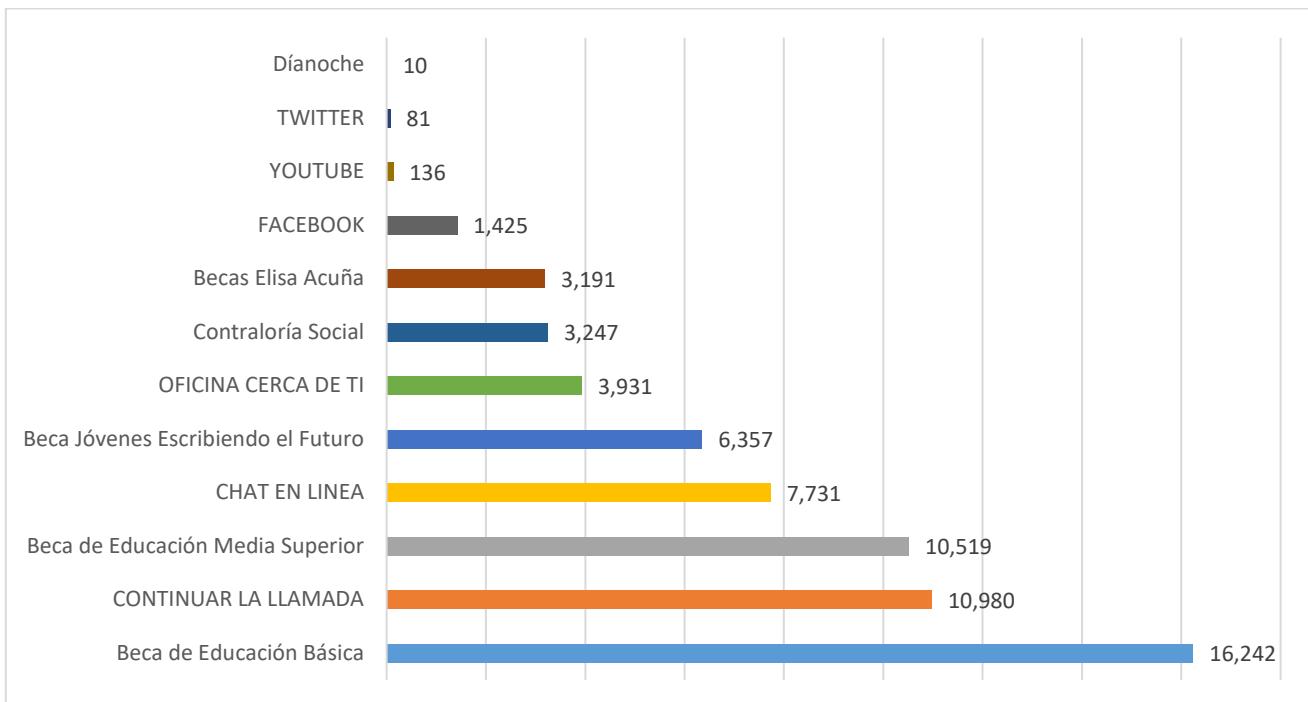
 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 6 de 13
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
		DICIEMBRE 2020
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”	
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Nombre del Producto	Entregable Mensual “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”	



Menú Nuevo

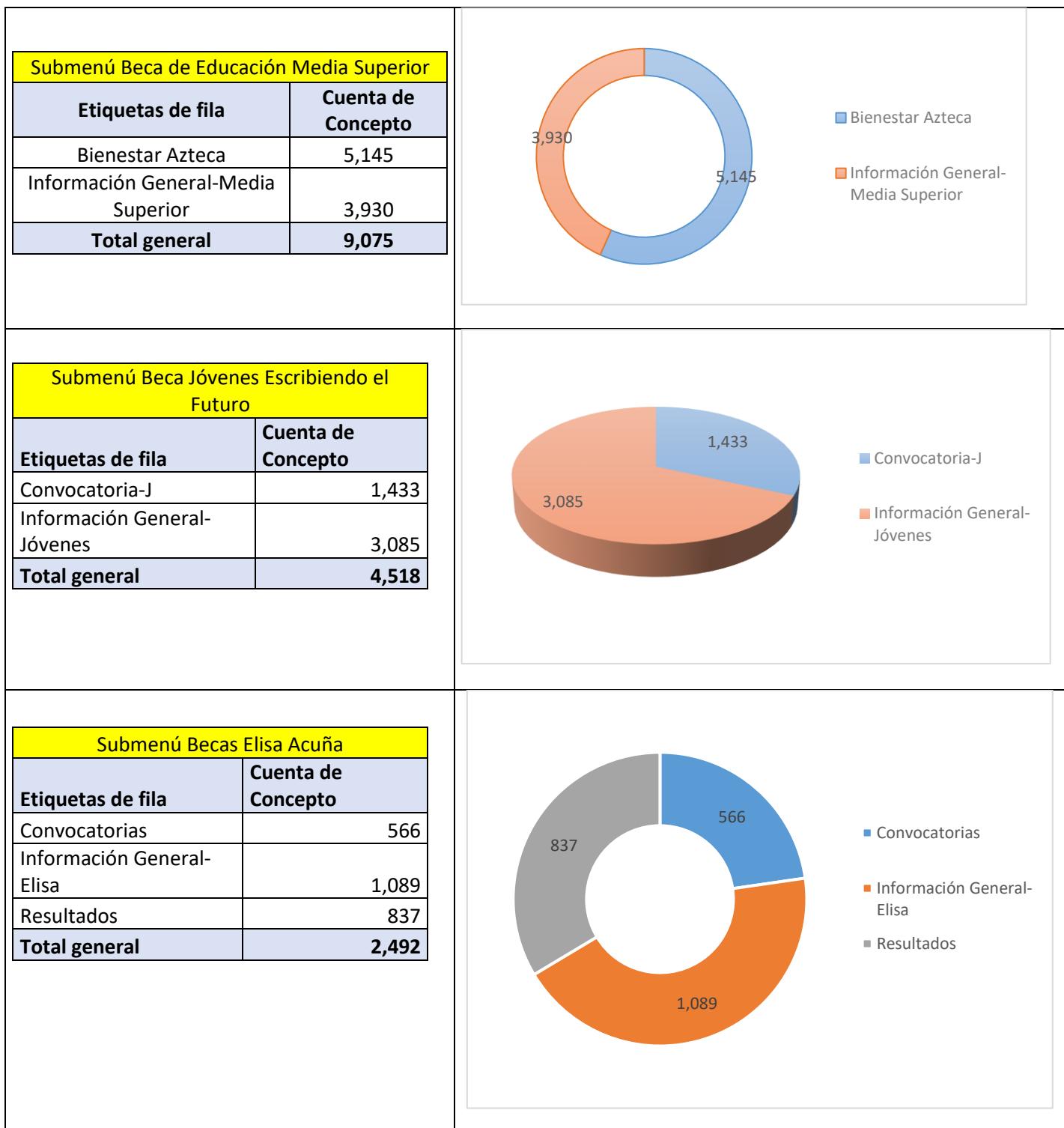
Lugar De Entrada	Cantidad De Entradas
Beca de Educación Básica	16,242
CONTINUAR LA LLAMADA	10,980
Beca de Educación Media Superior	10,519
CHAT EN LINEA	7,731
Beca Jóvenes Escribiendo el Futuro	6,357
OFICINA CERCA DE TI	3,931
Contraloría Social	3,247
Becas Elisa Acuña	3,191
FACEBOOK	1,425
YOUTUBE	136
TWITTER	81
Díanoche	10
Total general	63,850

 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 7 de 13
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
		DICIEMBRE 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”	

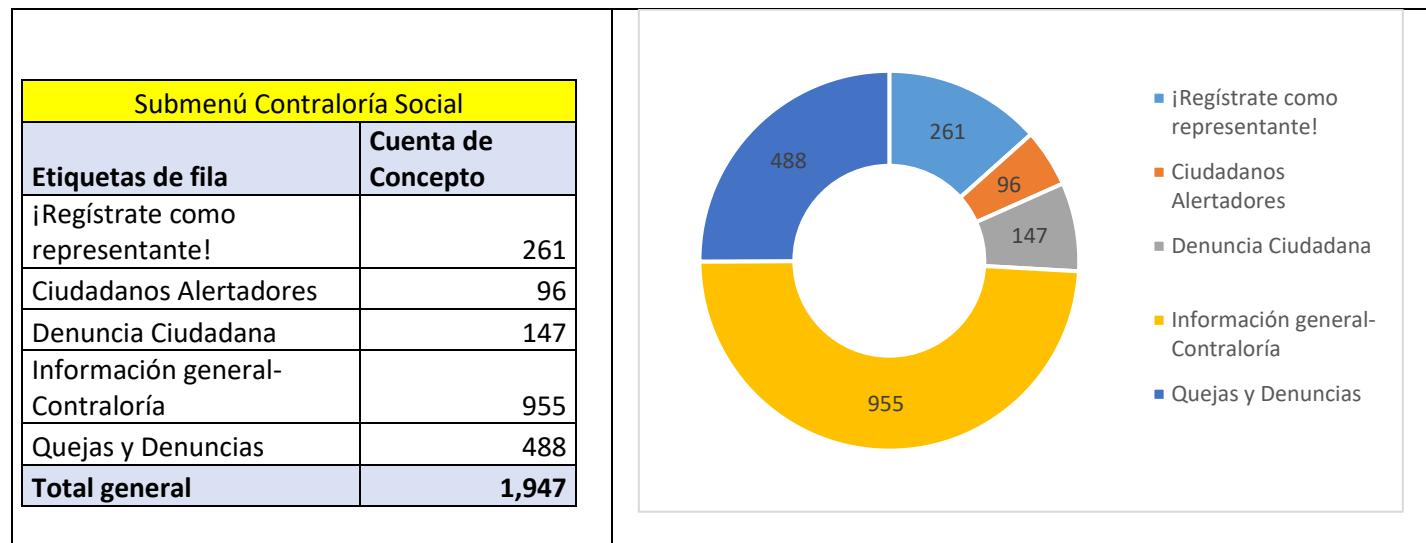


 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 8 de 13 Fecha de elaboración DICIEMBRE 2020 Documento 5_5_3_A11F02_M4	
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ		
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones		
	Dirección De Administración 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”		

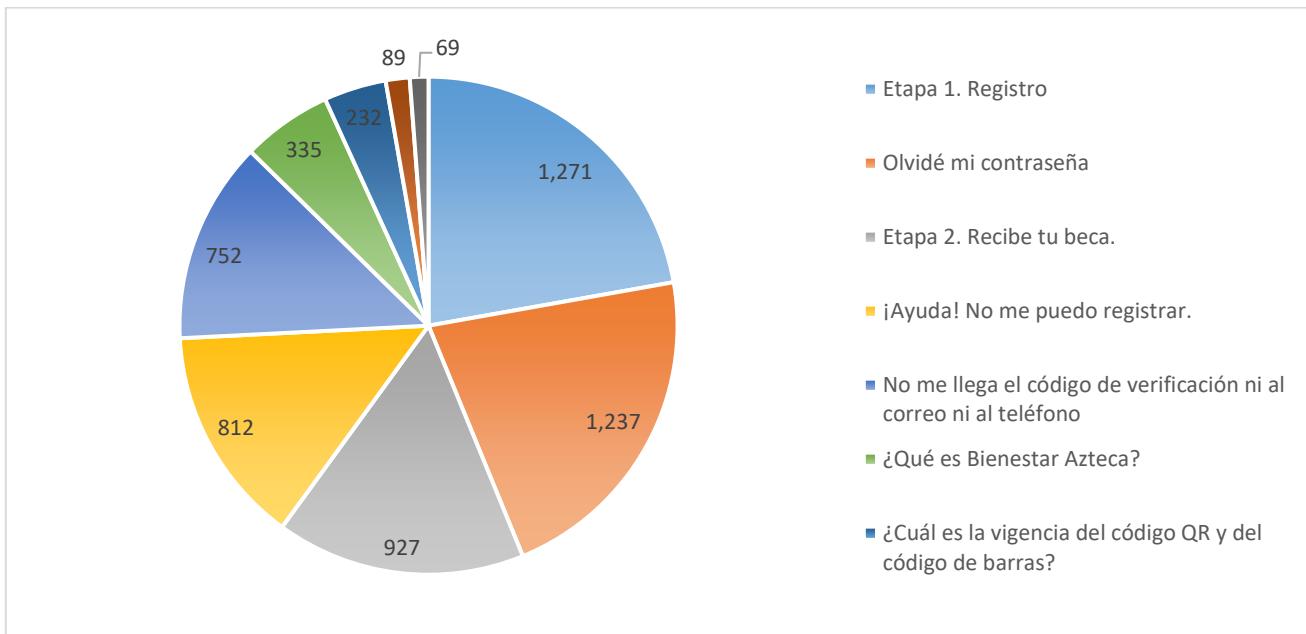
Sub Menús



 	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 9 de 13
	Fecha de elaboración		DICIEMBRE 2020
	Documento		5_5_3_A11F02_M4

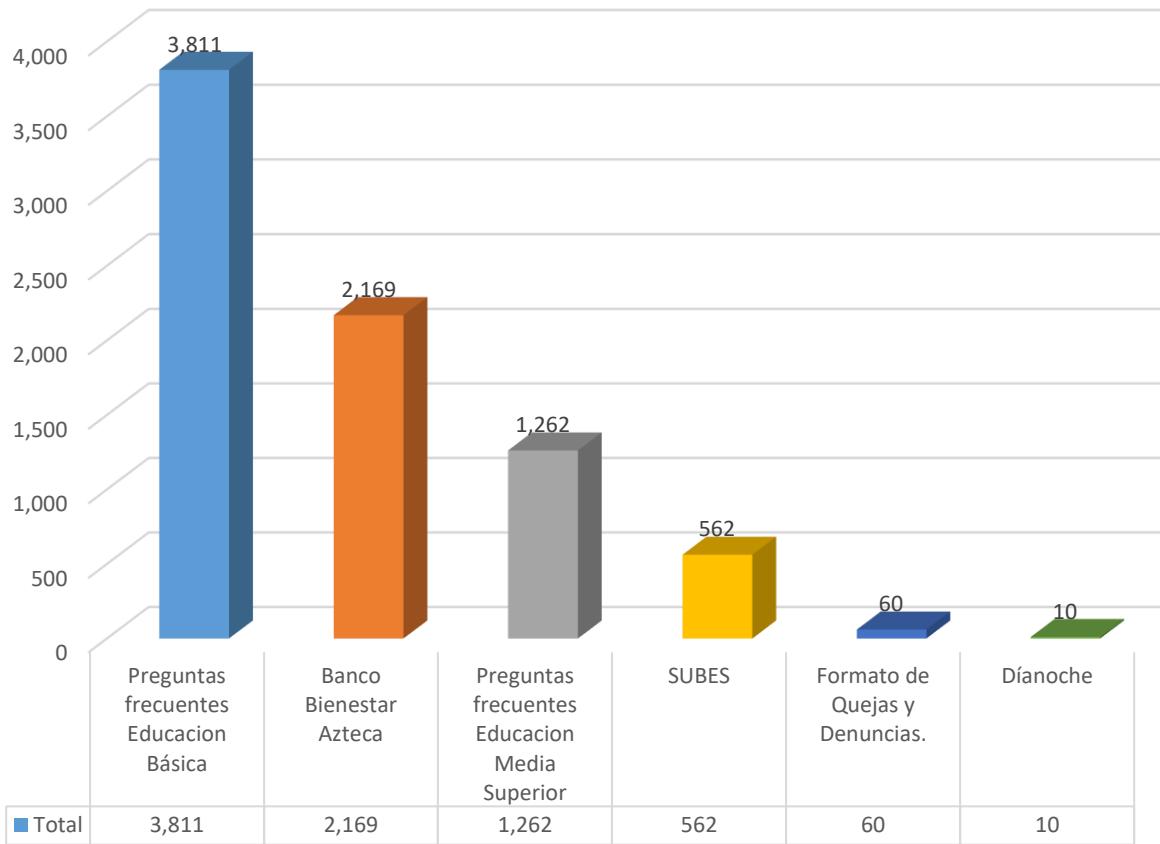


Submenú Bienestar Azteca	
Etiquetas de fila	Cuenta de Concepto
Etapa 1. Registro	1,271
Olvidé mi contraseña	1,237
Etapa 2. Recibe tu beca.	927
¡Ayuda! No me puedo registrar.	812
No me llega el código de verificación ni al correo ni al teléfono	752
¿Qué es Bienestar Azteca?	335
¿Cuál es la vigencia del código QR y del código de barras?	232
Durante el registro el sistema no me pidió tomarme la fotografía	223
Mi colonia y/o mi código postal no aparece en el listado desplegable	69
Total general	5,724



 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 10 de 13 Fecha de elaboración DICIEMBRE 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”		

Submenú Beca de Educación Media Superior	
Etiquetas de fila	Cuenta de Concepto
Preguntas frecuentes Educacion Básica	3,811
Banco Bienestar Azteca	2,169
Preguntas frecuentes Educacion Media Superior	1,262
SUBES	562
Formato de Quejas y Denuncias.	60
Díanoche	10
Total general	7,874



 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 11 de 13
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
		DICIEMBRE 2020
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4

Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones

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”

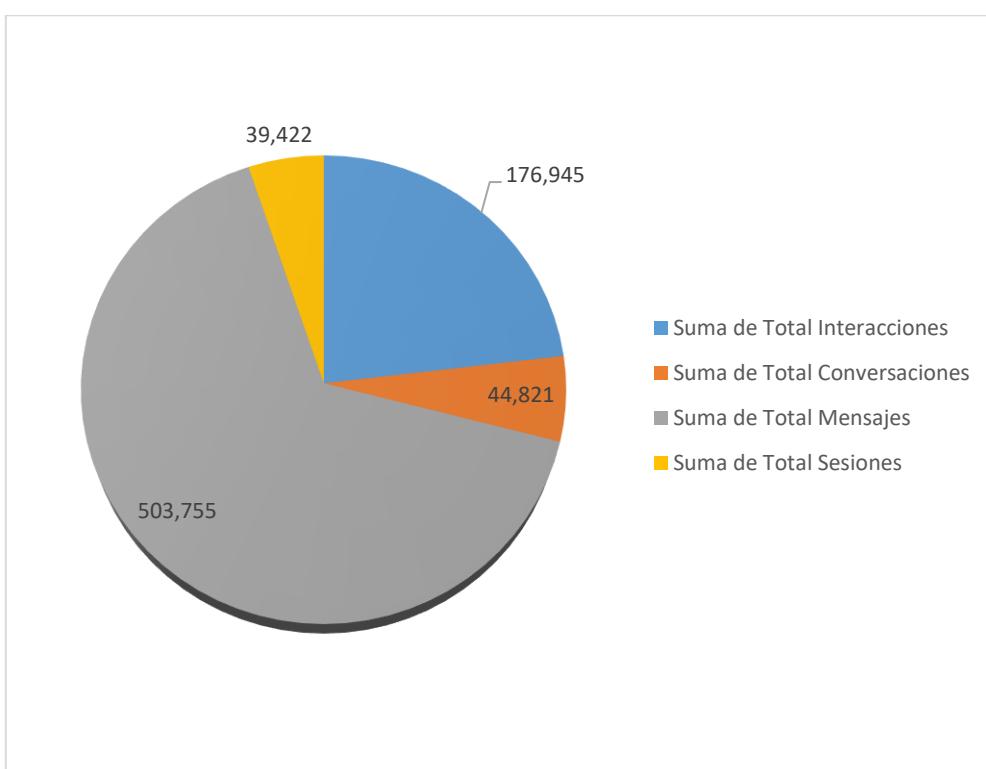
7. Número de Visitas y Actividades del ChatBot.



ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	Aguascalientes	168	17	Morelos	166
2	Baja California	354	18	Nayarit	90
3	Baja California Sur	260	19	Nuevo León	390
4	Campeche	298	20	Oaxaca	381
5	Chiapas	592	21	Puebla	578
6	Chihuahua	444	22	Querétaro	26
7	Ciudad de México	2,272	23	Quintana Roo	296
8	Coahuila	294	24	San Luis Potosí	192
9	Colima	120	25	Sinaloa	504
10	Durango	148	26	Sonora	354
11	Estado de México	414	27	Tabasco	372
12	Guanajuato	580	28	Tamaulipas	218
13	Guerrero	446	29	Tlaxcala	78
14	Hidalgo	348	30	Veracruz	710
15	Jalisco	1,032	31	Yucatan	336
16	Michoacan	354	32	Zacatecas	88
Total			12,903		

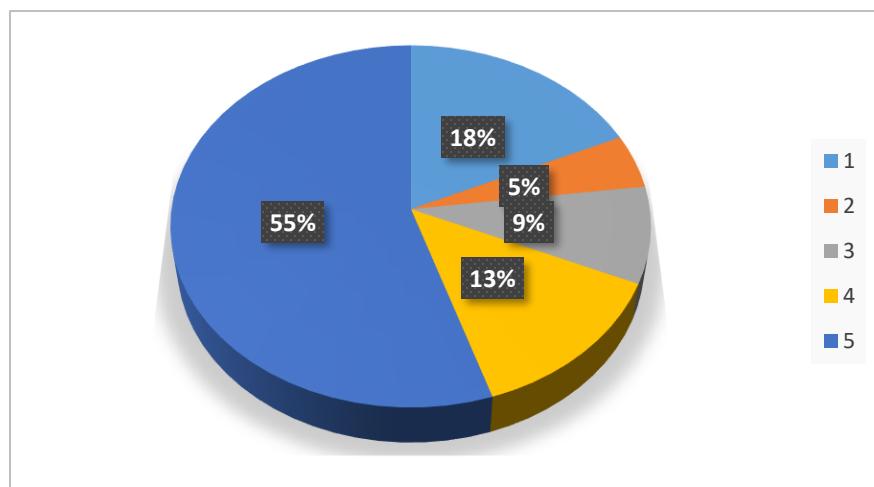
 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 12 de 13 Fecha de elaboración DICIEMBRE 2020 Documento 5_5_3_A11F02_M4
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
	Dirección De Administración 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	Entregable Mensual “ REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800 ”	

Mes	Total Interacciones	Total Sesiones	Total Conversaciones	Total Mensajes
noviembre	14,871	3,432	4,106	46,946



Resultado de Encuesta de satisfacción

Calificación	Total
1	38
2	10
3	18
4	28
5	115
Total general	209



  <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 13 de 13
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	DICIEMBRE 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		

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
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.