



| | | |
|---|---|----------------------|
|  | 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 | Página 1 de 11 |
| | | Fecha de elaboración |
| | | FEBRERO 2021 |
| | | 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” | |

Se extiende la presente Acta correspondiente al mes de Febrero 2021 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 Febrero 2021, el cual se compone de los siguientes entregables: | | | |
|--|---|------------------------|--|
| Etapas | Entregables Mensual | Estatus del entregable | Observaciones |
| | 1. Reporte de Número de Visitas al menú. | Entregado | ARCHIVO Y CD: Entregables mensual del 1 al 28 Febrero 2021. |
| | 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 11 |
| | COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ | Fecha de elaboración |
| | Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones | FEBRERO 2021 |
| | Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones | Documento |
| 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 28 Febrero 2021, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico, en el titulo **Aplicativo de Telefonía Celular para el 800**, subtítulo **Entregables de Monitoreo del uso de la aplicación, para la Solución de Autoatendimento 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 28 Febrero 2021.


| | | |
|--|--|----------------------|
| <div> </div> | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: | Página 3 de 11 |
| | COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ | Fecha de elaboración |
| | Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones | FEBRERO 2021 |
| | Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones | 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 28 Febrero 2021 se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado:



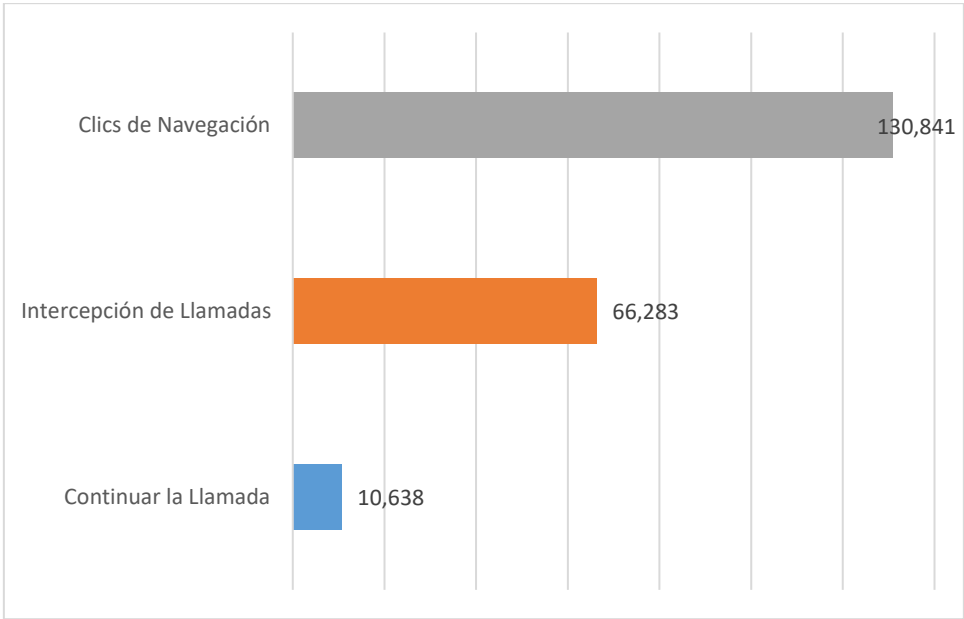
| ID | Estado | Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas | ID | Estado | Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas |
|-------|---------------------|--|----|-----------------|--|
| 1 | Aguascalientes | 3,033 | 17 | Morelos | 2,869 |
| 2 | Baja California | 3,951 | 18 | Nayarit | 1,530 |
| 3 | Baja California Sur | 6,478 | 19 | Nuevo León | 4,921 |
| 4 | Campeche | 4,974 | 20 | Oaxaca | 9,117 |
| 5 | Chiapas | 13,968 | 21 | Puebla | 9,033 |
| 6 | Chihuahua | 7,030 | 22 | Querétaro | 1,108 |
| 7 | Ciudad de México | 24,944 | 23 | Quintana Roo | 4,094 |
| 8 | Coahuila | 4,878 | 24 | San Luis Potosí | 3,758 |
| 9 | Colima | 1,992 | 25 | Sinaloa | 8,640 |
| 10 | Durango | 2,796 | 26 | Sonora | 5,242 |
| 11 | Estado de México | 6,289 | 27 | Tabasco | 10,596 |
| 12 | Guanajuato | 8,943 | 28 | Tamaulipas | 6,713 |
| 13 | Guerrero | 9,291 | 29 | Tlaxcala | 1,361 |
| 14 | Hidalgo | 7,153 | 30 | Veracruz | 8,749 |
| 15 | Jalisco | 11,431 | 31 | Yucatán | 4,419 |
| 16 | Michoacán | 7,124 | 32 | Zacatecas | 1,337 |
| Total | | | | | 207,762 |

| | | |
|---|--|----------------------|
| <div><div>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</div></div> | 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 | Página 4 de 11 |
| | | Fecha de elaboración |
| | | FEBRERO 2021 |
| | | 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” | |

4. Número de clic en cada botón del servicio.

Para el periodo del 1 al 28 Febrero 2021 se registró el siguiente número de interacciones por estado:

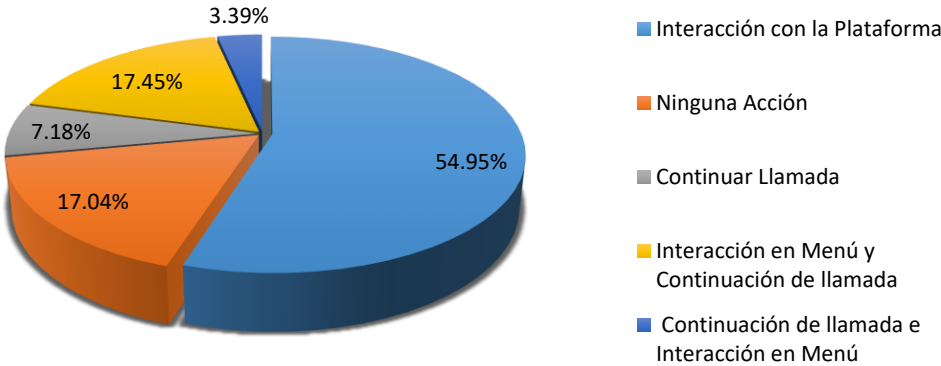
| Abierto | Clic De Navegación | Continuar La Llamada | Eventos Totales |
|---------|--------------------|----------------------|-----------------|
| 66,283 | 130,841 | 10,638 | 207,762 |





5. Graficas de Desempeño

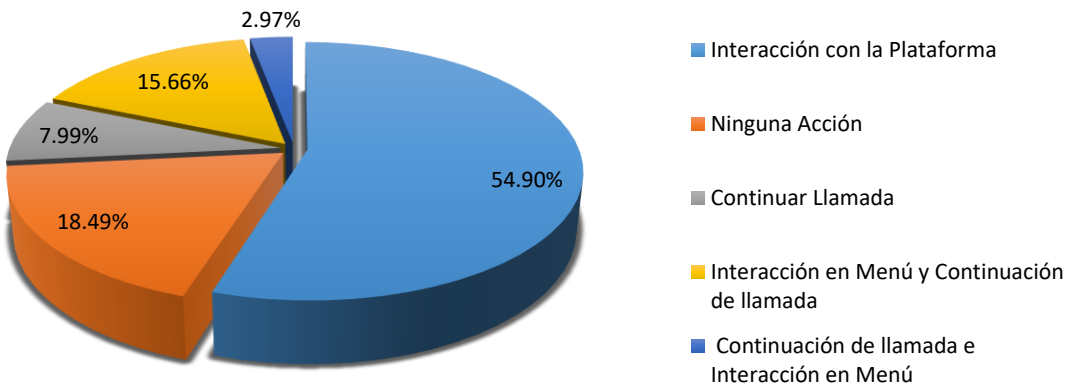
| Total | | | Autoatendimento | | Solicitó Representante | | | | | |
|-------|----------|----------|---------------------------------|----------|---------------------------------|----------|-------------------|----------|---|----------|
| | | | 59.1% Usuarios = 6,842 / 11,579 | | 40.9% Usuarios = 4,737 / 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 | | Interacción en Menú y Continuación de Llamada | |
| | | | Usuarios | Sesiones | Usuarios | Sesiones | Usuarios | Sesiones | Usuarios | Sesiones |
| Todo | 31,190 | 35,217 | 17,139 | 19,334 | 5,314 | 6,510 | 2,238 | 2,814 | 5,442 | 5,514 |
| | | | | | | | | | 1,057 | 1,045 |

Usuarios



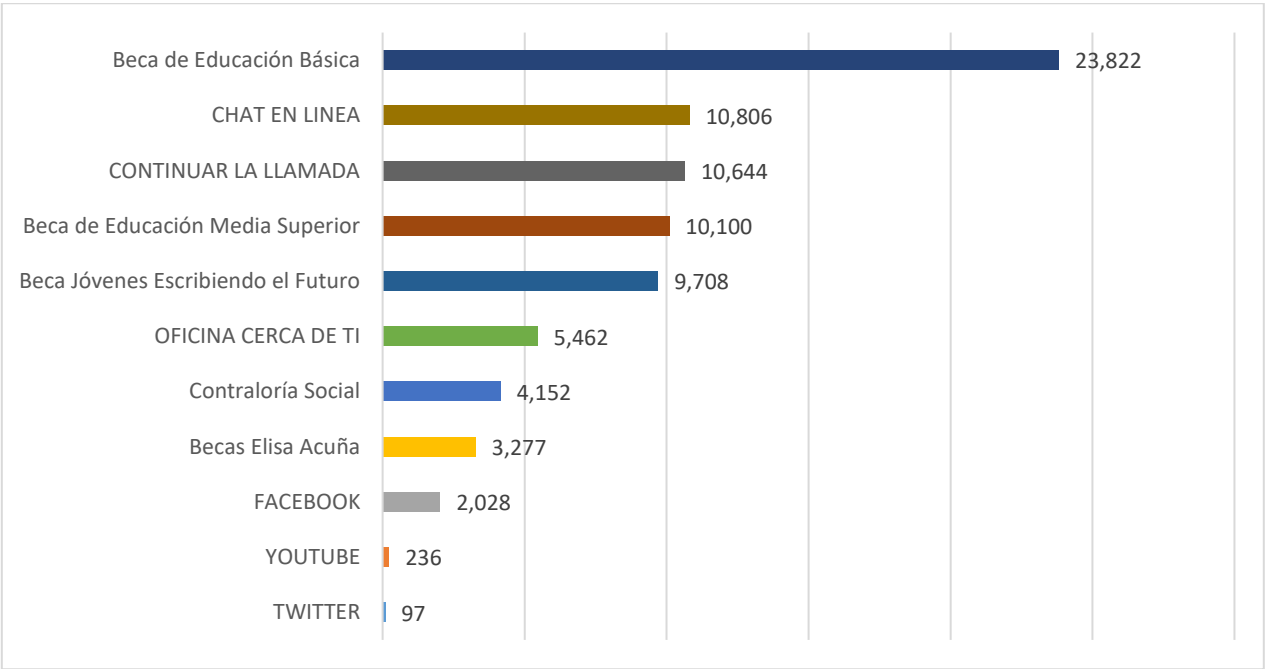
| | | |
|--|--|----------------------|
| <div> </div> | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: | Página 5 de 11 |
| | COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ | Fecha de elaboración |
| | Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones | FEBRERO 2021 |
| | Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones | Documento |
| 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” | |



Sesiones



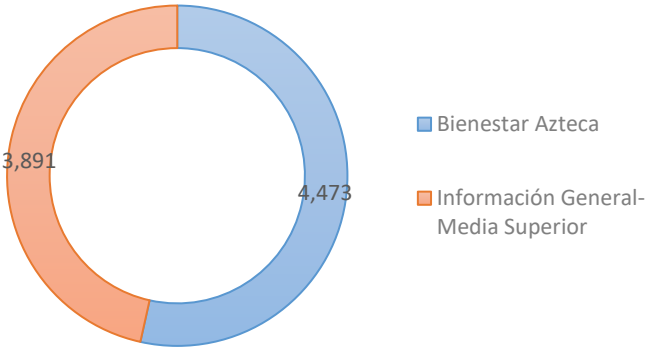
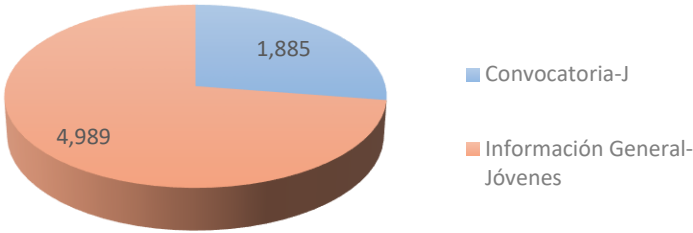
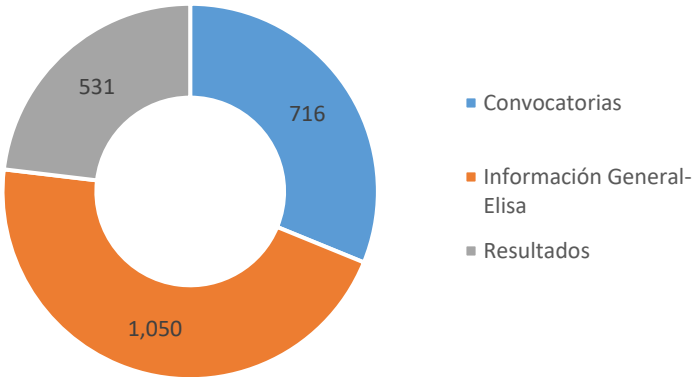
6. Número de visitas.


| Lugar De Entrada | Cantidad De Entradas |
|------------------------------------|----------------------|
| TWITTER | 97 |
| YOUTUBE | 236 |
| FACEBOOK | 2,028 |
| Becas Elisa Acuña | 3,277 |
| Contraloría Social | 4,152 |
| OFICINA CERCA DE TI | 5,462 |
| Beca Jóvenes Escribiendo el Futuro | 9,708 |
| Beca de Educación Media Superior | 10,100 |
| CONTINUAR LA LLAMADA | 10,644 |
| CHAT EN LINEA | 10,806 |
| Beca de Educación Básica | 23,822 |
| Total general | 80,332 |

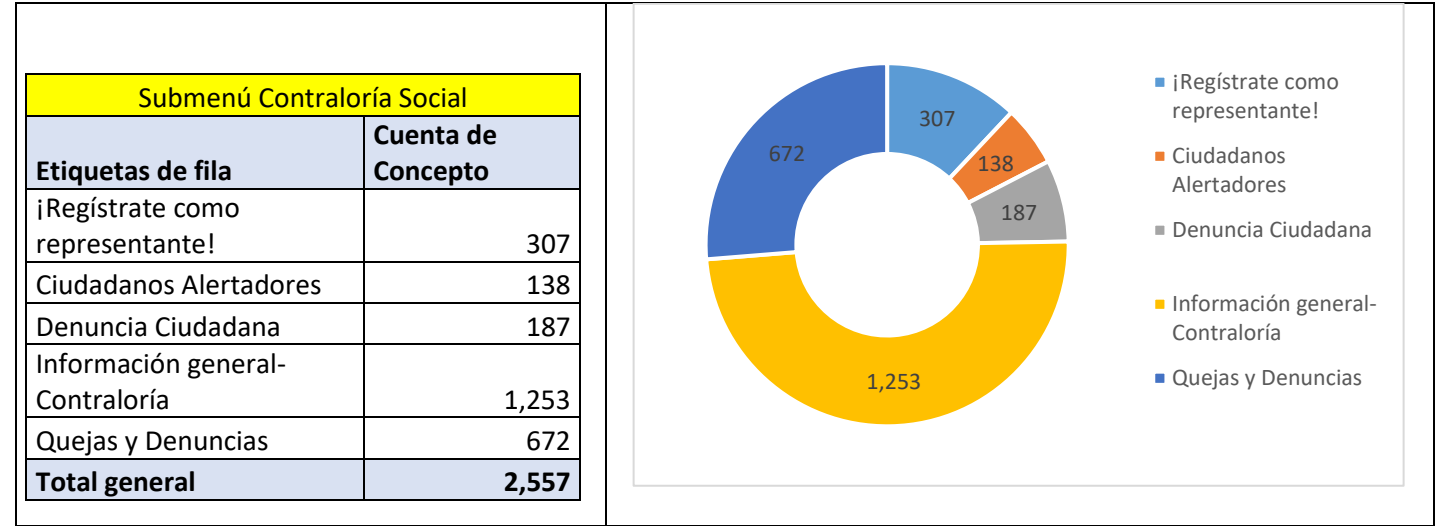


| | | |
|--|--|----------------------|
| <div> </div> | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: | Página 6 de 11 |
| | COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ | Fecha de elaboración |
| | Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones | FEBRERO 2021 |
| | Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones | Documento |
| 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” | |

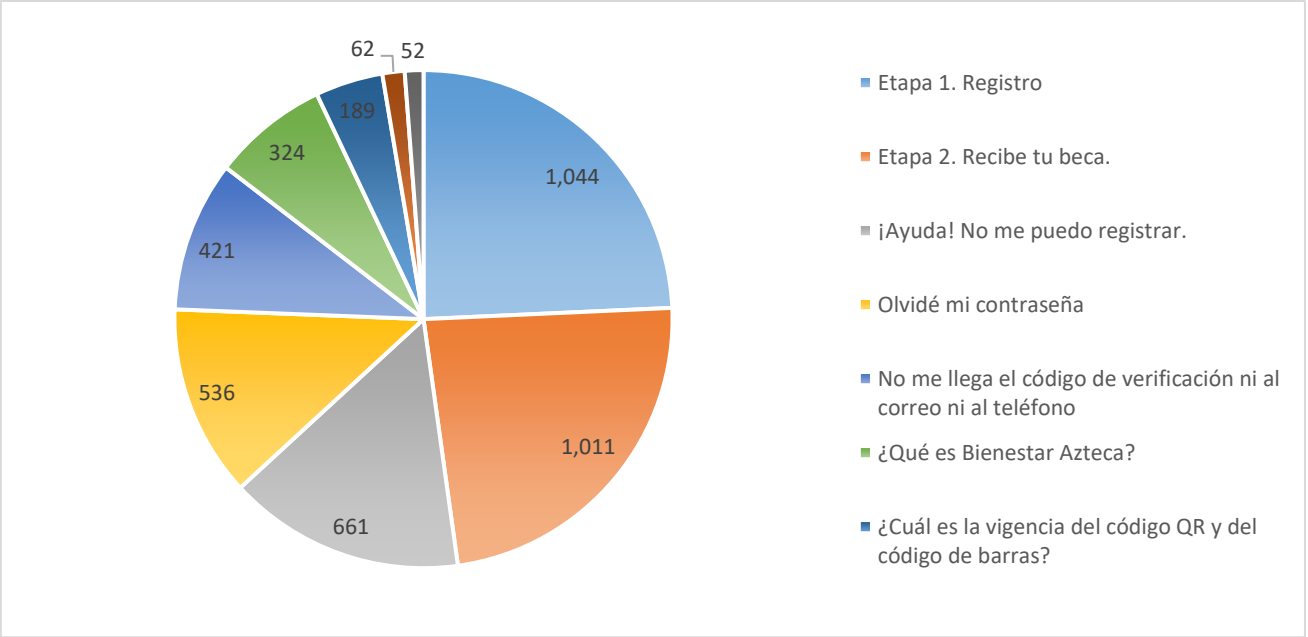
Sub Menús


| <div><div>Submenú Beca de Educación Media Superior</div><table><tr><th>Etiquetas de fila</th><th>Cuenta de Concepto</th></tr><tr><td>Bienestar Azteca</td><td>4,473</td></tr><tr><td>Información General-Media Superior</td><td>3,891</td></tr><tr><td>Total general</td><td>8,364</td></tr></table></div> | Etiquetas de fila | Cuenta de Concepto | Bienestar Azteca | 4,473 | Información General-Media Superior | 3,891 | Total general | 8,364 | <div><table><tr><td>Bienestar Azteca</td><td>4,473</td></tr><tr><td>Información General-Media Superior</td><td>3,891</td></tr></table></div> | Bienestar Azteca | 4,473 | Información General-Media Superior | 3,891 | | | | |
|---|--------------------|--------------------|------------------|-------|------------------------------------|-------|---------------|-------|--|------------------|--|------------------------------------|-------|---------------------------|-------|------------|-----|
| Etiquetas de fila | Cuenta de Concepto | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bienestar Azteca | 4,473 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Información General-Media Superior | 3,891 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total general | 8,364 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bienestar Azteca | 4,473 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Información General-Media Superior | 3,891 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <div><div>Submenú Beca Jóvenes Escribiendo el Futuro</div><table><tr><th>Etiquetas de fila</th><th>Cuenta de Concepto</th></tr><tr><td>Convocatoria-J</td><td>1,885</td></tr><tr><td>Información General-Jóvenes</td><td>4,989</td></tr><tr><td>Total general</td><td>6,874</td></tr></table></div> | Etiquetas de fila | Cuenta de Concepto | Convocatoria-J | 1,885 | Información General-Jóvenes | 4,989 | Total general | 6,874 | <div><table><tr><td>Convocatoria-J</td><td>1,885</td></tr><tr><td>Información General-Jóvenes</td><td>4,989</td></tr></table></div> | Convocatoria-J | 1,885 | Información General-Jóvenes | 4,989 | | | | |
| Etiquetas de fila | Cuenta de Concepto | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Convocatoria-J | 1,885 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Información General-Jóvenes | 4,989 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total general | 6,874 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Convocatoria-J | 1,885 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Información General-Jóvenes | 4,989 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <div><div>Submenú Becas Elisa Acuña</div><table><tr><th>Etiquetas de fila</th><th>Cuenta de Concepto</th></tr><tr><td>Convocatorias</td><td>716</td></tr><tr><td>Información General-Elisa</td><td>1,050</td></tr><tr><td>Resultados</td><td>531</td></tr><tr><td>Total general</td><td>2,297</td></tr></table></div> | Etiquetas de fila | Cuenta de Concepto | Convocatorias | 716 | Información General-Elisa | 1,050 | Resultados | 531 | Total general | 2,297 | <div><table><tr><td>Convocatorias</td><td>716</td></tr><tr><td>Información General-Elisa</td><td>1,050</td></tr><tr><td>Resultados</td><td>531</td></tr></table></div> | Convocatorias | 716 | Información General-Elisa | 1,050 | Resultados | 531 |
| Etiquetas de fila | Cuenta de Concepto | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Convocatorias | 716 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Información General-Elisa | 1,050 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resultados | 531 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total general | 2,297 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Convocatorias | 716 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Información General-Elisa | 1,050 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resultados | 531 | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|---|---|----------------------|
| <div><div>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</div></div> | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: | Página 7 de 11 |
| | COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ | Fecha de elaboración |
| | Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones | FEBRERO 2021 |
| | Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones | Documento |
| 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” | |

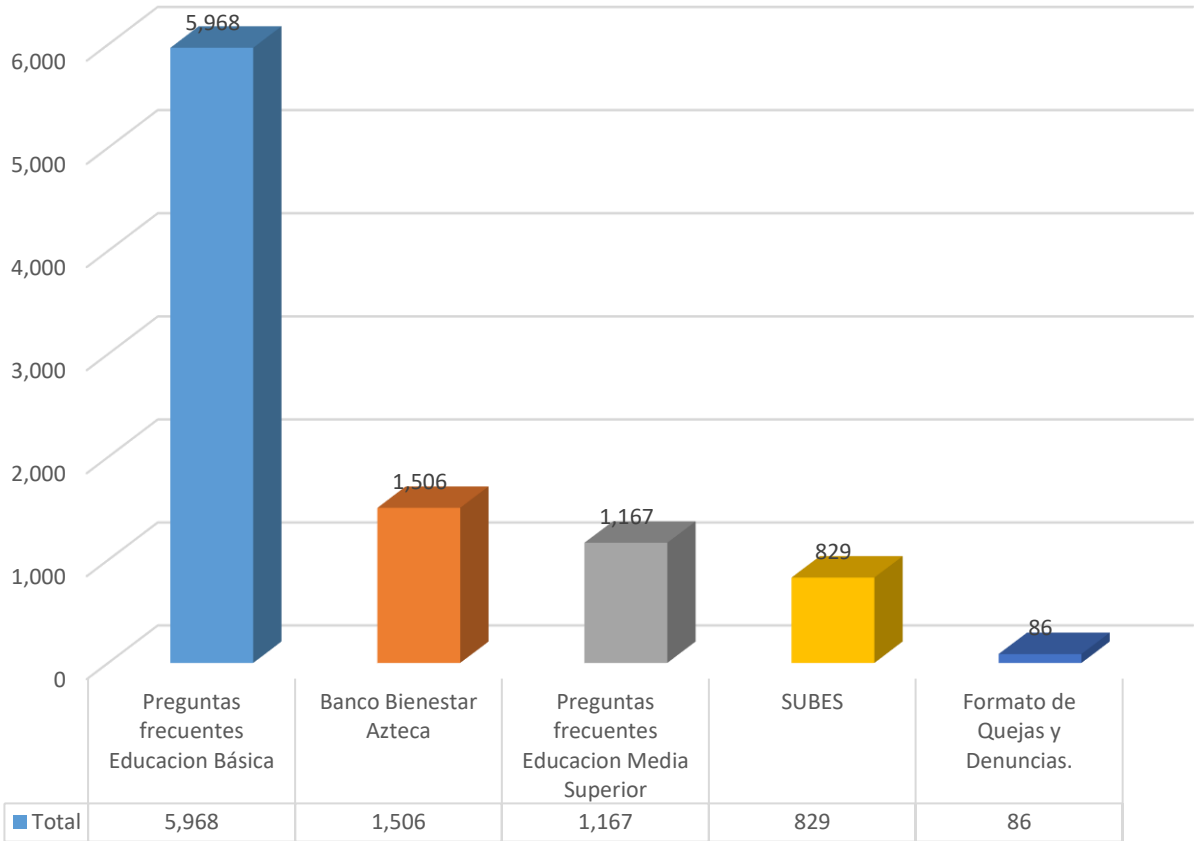



| Submenú Bienestar Azteca | |
|--|--------------------|
| Etiquetas de fila | Cuenta de Concepto |
| Etapas 1. Registro | 1,044 |
| Etapas 2. Recibe tu beca. | 1,011 |
| ¡Ayuda! No me puedo registrar. | 661 |
| Olvidé mi contraseña | 536 |
| No me llega el código de verificación ni al correo ni al teléfono | 421 |
| ¿Qué es Bienestar Azteca? | 324 |
| ¿Cuál es la vigencia del código QR y del código de barras? | 189 |
| Durante el registro el sistema no me pidió tomarme la fotografía | 62 |
| Mi colonia y/o mi código postal no aparece en el listado desplegable | 52 |
| Total general | 4,300 |



| | | |
|--|--|----------------------|
| <div>  </div> | <div> <div>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</div> <div>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ</div> <div> <div>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</div> <div>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</div> </div> </div> | Página 8 de 11 |
| | | Fecha de elaboración |
| | | FEBRERO 2021 |
| | | 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 Beca de Educación Media Superior | |
|---|--------------------|
| Etiquetas de fila | Cuenta de Concepto |
| Preguntas frecuentes Educacion Básica | 5,968 |
| Banco Bienestar Azteca | 1,506 |
| Preguntas frecuentes Educacion Media Superior | 1,167 |
| SUBES | 829 |
| Formato de Quejas y Denuncias. | 86 |
| Total general | 9,556 |





| | | |
|--|---|----------------------|
| <div></div> | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: | Página 9 de 11 |
| | COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ | Fecha de elaboración |
| | Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones | FEBRERO 2021 |
| | Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones | Documento |
| 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” | |

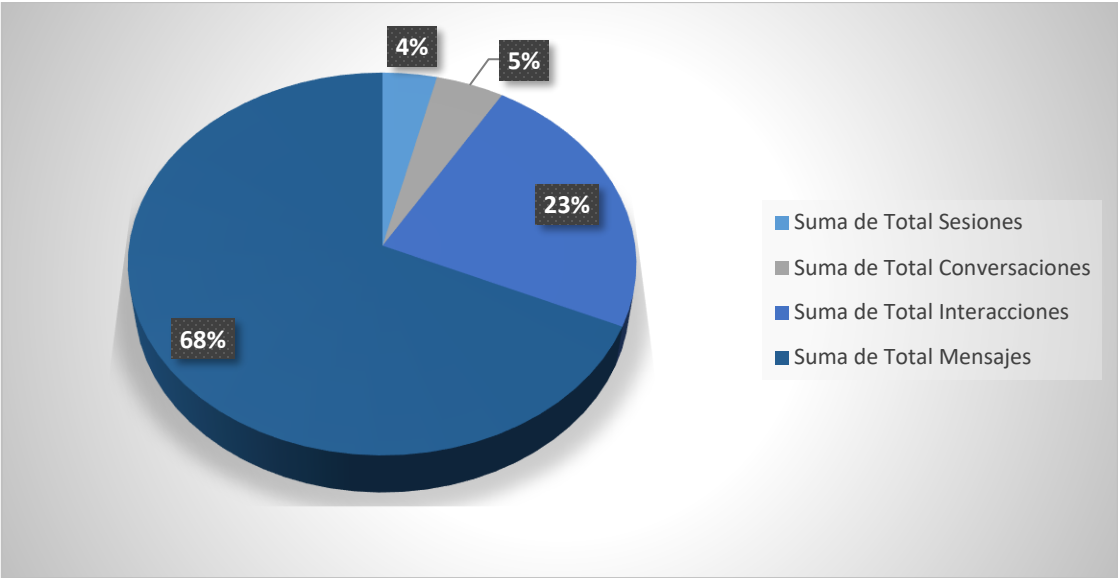
7. Número de Visitas al ChatBot con Número telefónico.



| ID | Estado | Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas | ID | Estado | Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas |
|-------|---------------------|--|----|-----------------|--|
| 1 | Aguascalientes | 63 | 17 | Morelos | 102 |
| 2 | Baja California | 116 | 18 | Nayarit | 59 |
| 3 | Baja California Sur | 140 | 19 | Nuevo León | 162 |
| 4 | Campeche | 141 | 20 | Oaxaca | 291 |
| 5 | Chiapas | 348 | 21 | Puebla | 309 |
| 6 | Chihuahua | 214 | 22 | Querétaro | 47 |
| 7 | Ciudad de México | 1,040 | 23 | Quintana Roo | 127 |
| 8 | Coahuila | 142 | 24 | San Luis Potosí | 92 |
| 9 | Colima | 88 | 25 | Sinaloa | 224 |
| 10 | Durango | 85 | 26 | Sonora | 199 |
| 11 | Estado de México | 245 | 27 | Tabasco | 241 |
| 12 | Guanajuato | 310 | 28 | Tamaulipas | 135 |
| 13 | Guerrero | 208 | 29 | Tlaxcala | 65 |
| 14 | Hidalgo | 277 | 30 | Veracruz | 278 |
| 15 | Jalisco | 404 | 31 | Yucatan | 117 |
| 16 | Michoacan | 268 | 32 | Zacatecas | 54 |
| Total | | | | | 6,591 |

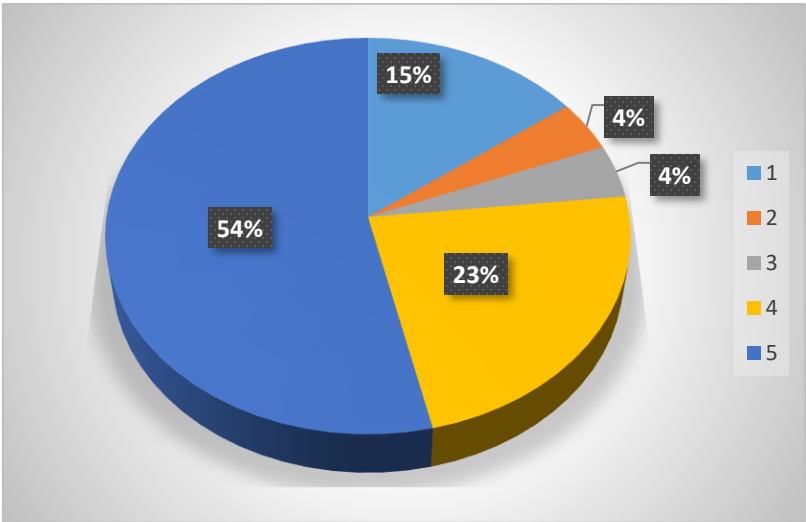
| | | |
|--|--|----------------------|
| <div>   </div> | <div>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</div> <div>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ</div> <div> Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones </div> | Página 10 de 11 |
| | | Fecha de elaboración |
| | | FEBRERO 2021 |
| | | 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” | |


| Sesiones | Conversaciones | Interacciones | Mensajes |
|----------|----------------|---------------|----------|
| 8,536 | 10,714 | 52,208 | 153,758 |



Resultado de Encuesta de satisfacción

| Calificación | Total |
|---------------|-------|
| 1 | 72 |
| 2 | 20 |
| 3 | 21 |
| 4 | 112 |
| 5 | 260 |
| Total general | 485 |



| | | |
|---|--|----------------------|
| <div><div>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</div></div> | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: | Página 11 de 11 |
| | COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ | Fecha de elaboración |
| | Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones | FEBRERO 2021 |
| | Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones | Documento |
| 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 |
|---|
| |
| Alejandra Díaz Jaramillo Jefe de Atención Telefónica |

| Vo. Bo. Director General Requirente |
|--|
| |
| 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. |