

 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 1 de 11
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	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 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 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:

Etapa	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 JUÁREZ	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”	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 28 Febrero 2021, 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 28 Febrero 2021.

 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 3 de 11
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	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”	

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:



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

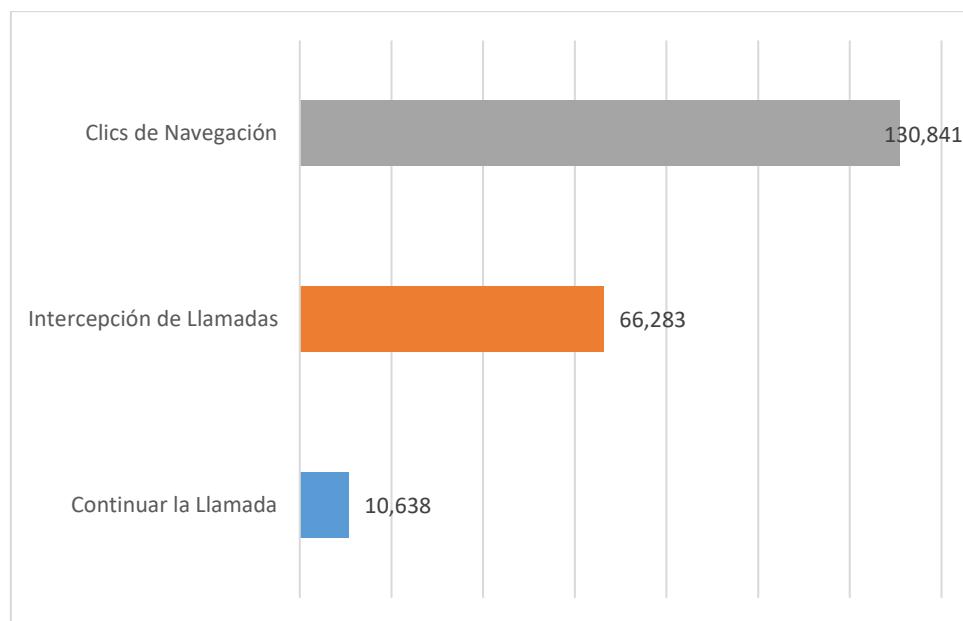
ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	Aguascalientes	3,033	17	Morelos	2,869
2	Baja California	3,951	18	Nayarit	1,530
3	Baja California Sur	6,478	19	Nuevo León	4,921
4	Campeche	4,974	20	Oaxaca	9,117
5	Chiapas	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	

 	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		
	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:

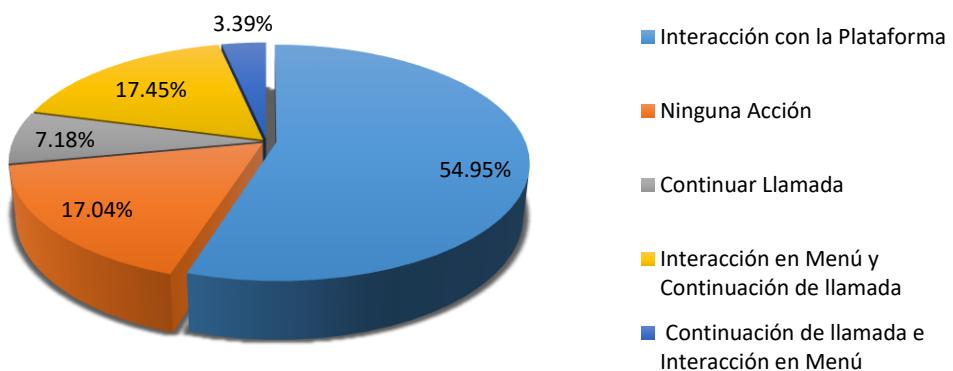
Abierto	Clic De Navegación	Continuar La Llamada	Eventos Totales
66,283	130,841	10,638	207,762



5. Graficas de Desempeño

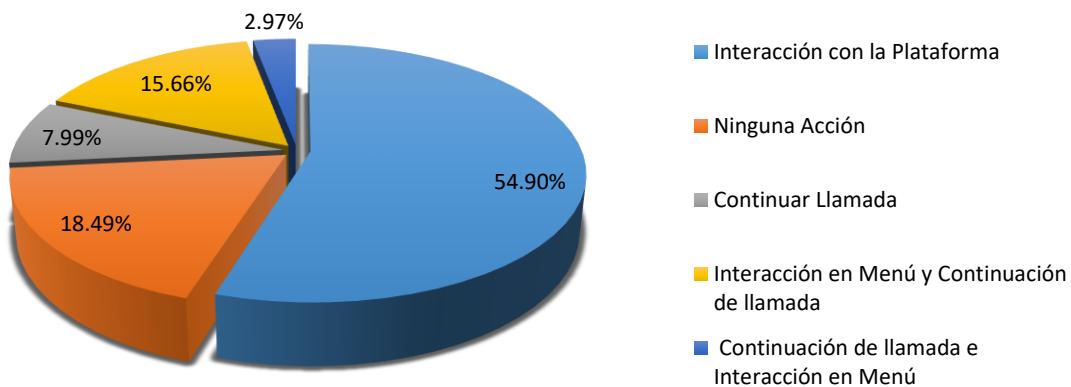
Total			Autoatendimiento		Solicitó Representante			
			59.1% Usuarios = 6,842 / 11,579		40.9% Usuarios = 4,737 / 11,579			
			60.1% Sesiones = 7,842 / 13,053		39.9% Sesiones = 5,211 / 13,053			
	Usuarios	Sesiones	Interacción con la Plataforma		Ninguna Acción		Continuar Llamada	
			Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones	Usuarios	Sesiones
Todo	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



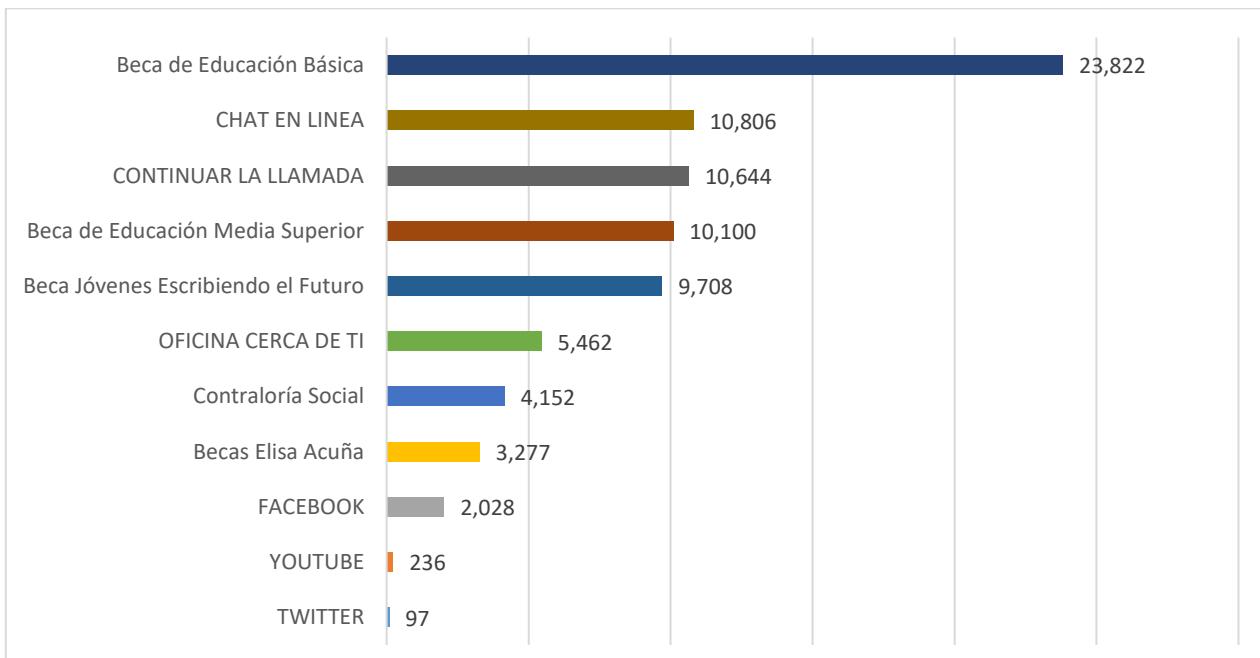
 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 5 de 11
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	FEBRERO 2021
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo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

Sesiones



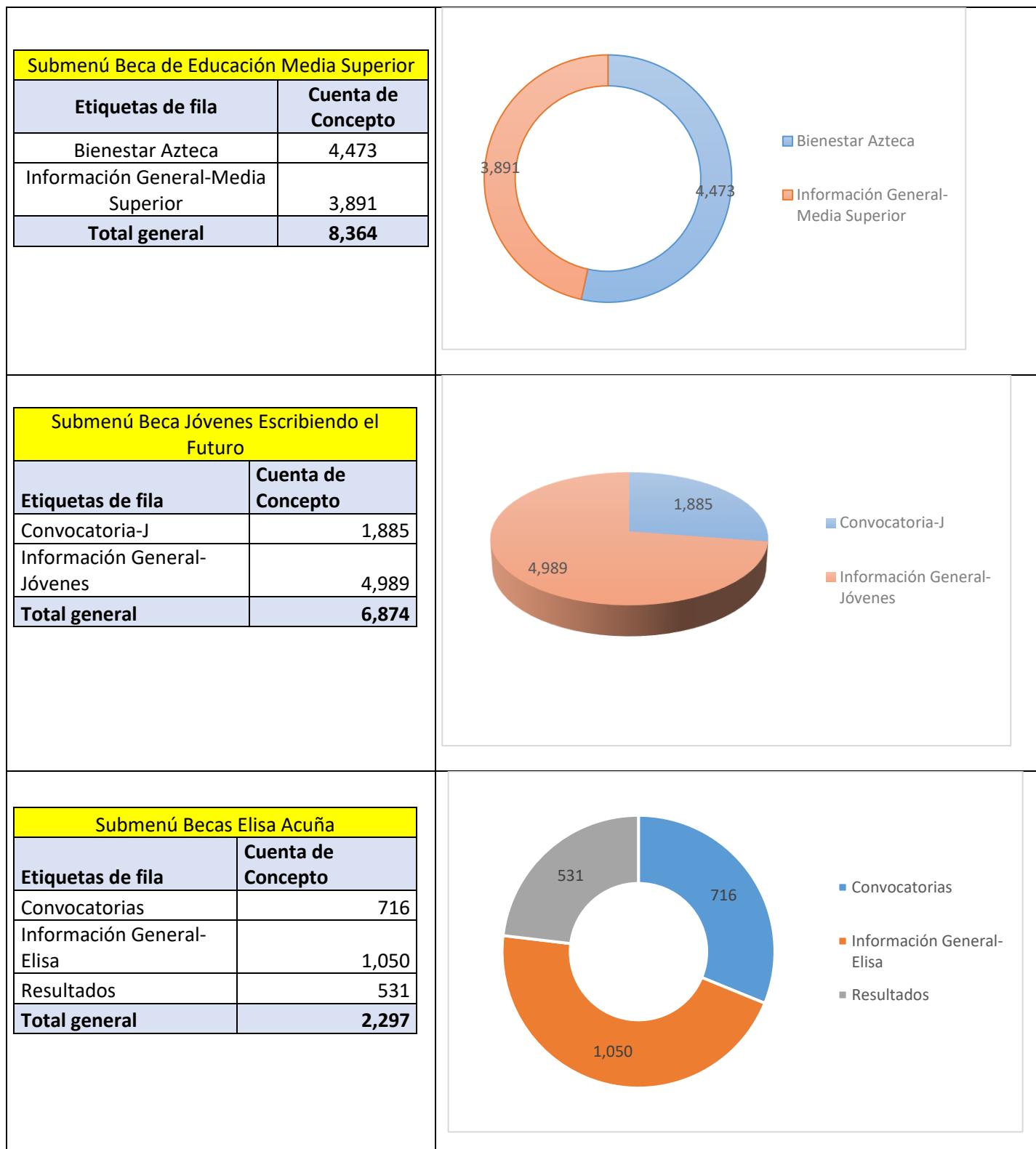
6. Número de visitas.

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

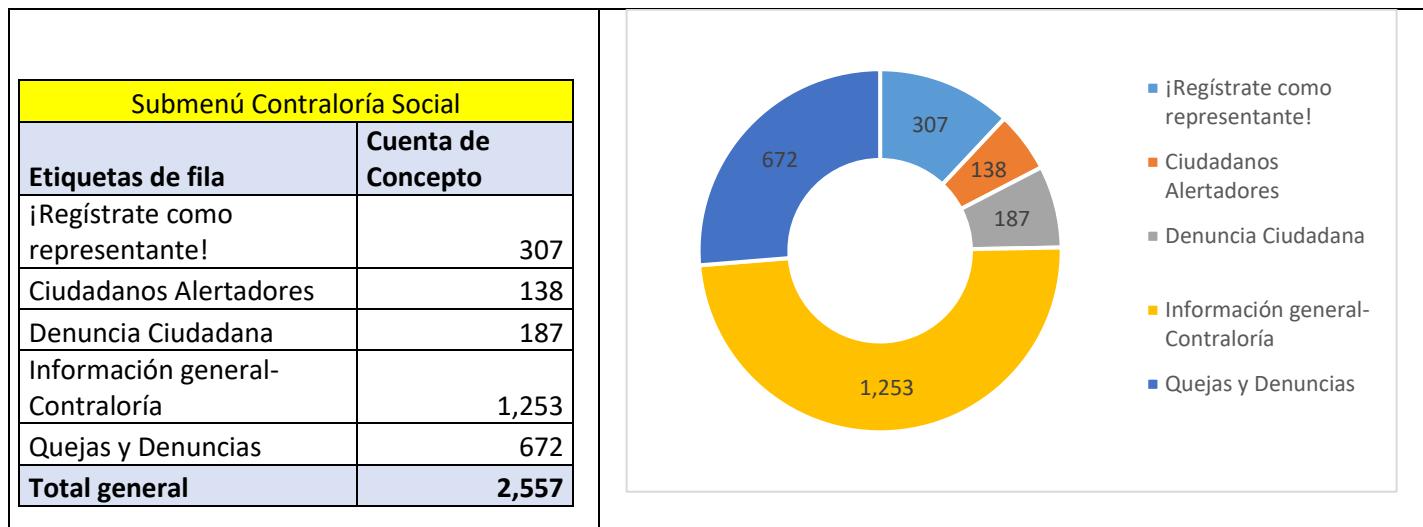


 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 6 de 11 Fecha de elaboración FEBRERO 2021 Documento 5_5_3_A11F02_M4	
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ		
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones		
	Dirección De Administración 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”		

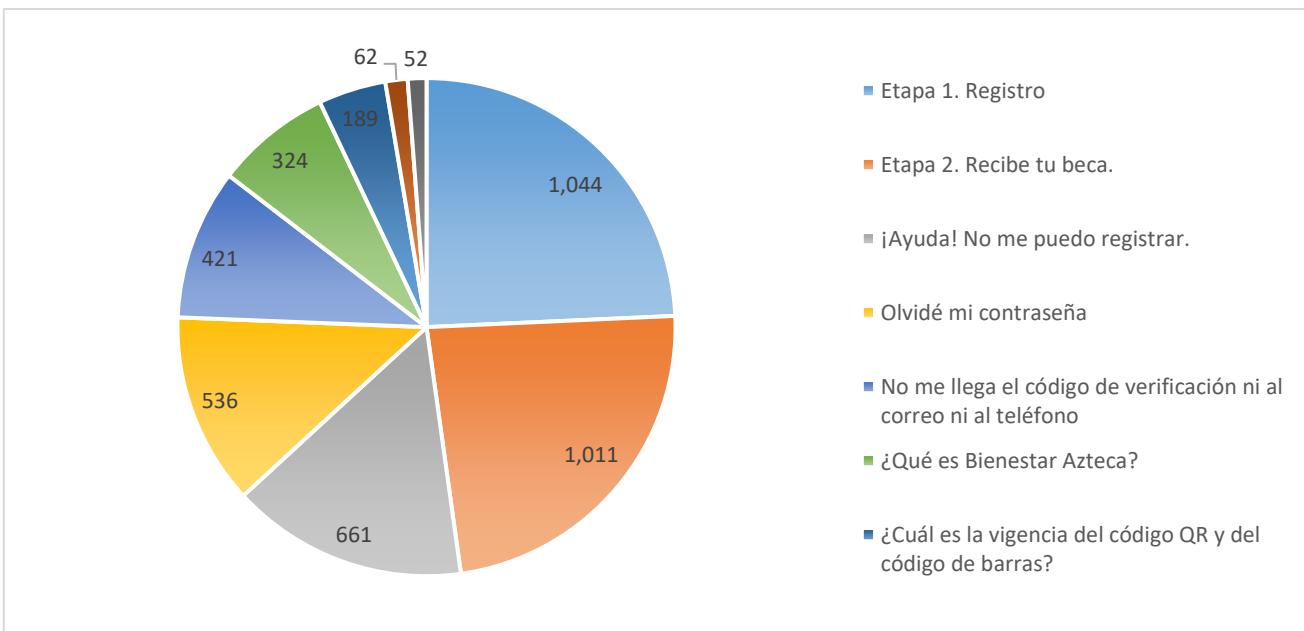
Sub Menús



 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 7 de 11
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	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 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"	

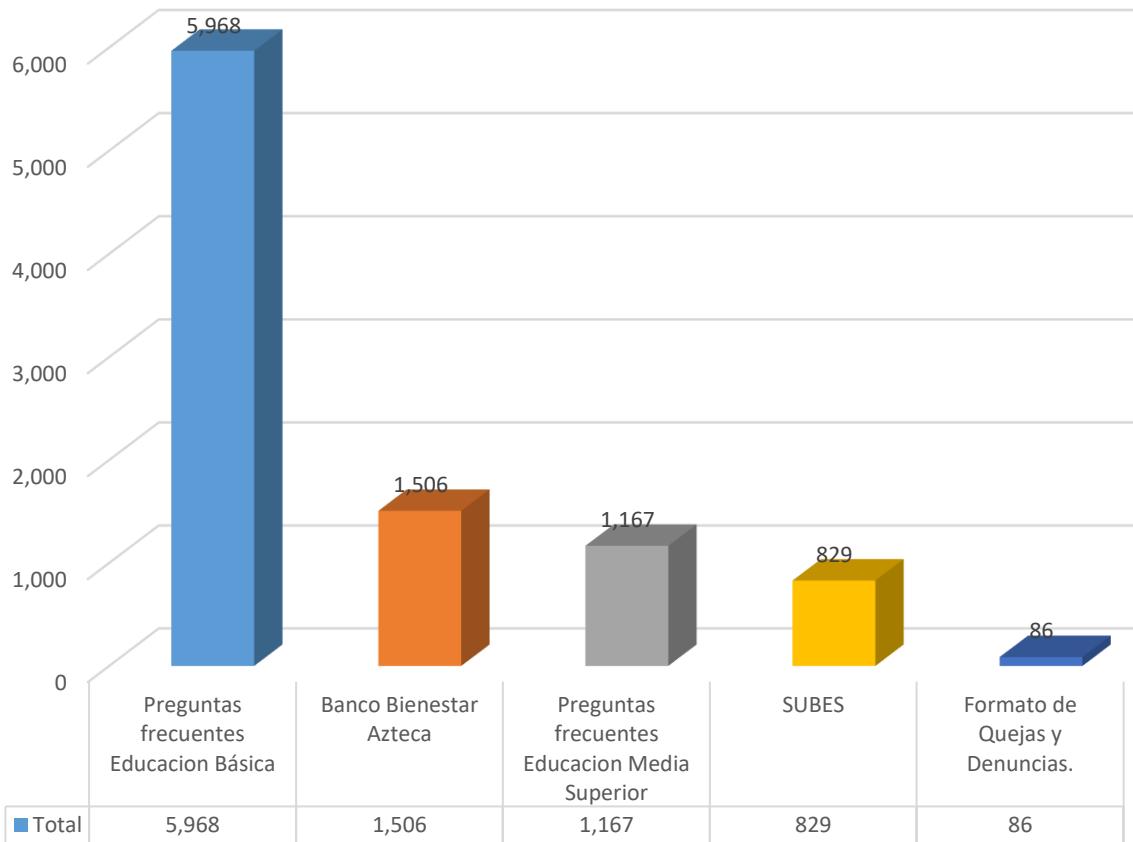


Submenú Bienestar Azteca	
Etiquetas de fila	Cuenta de Concepto
Etapa 1. Registro	1,044
Etapa 2. Recibe tu beca.	1,011
¡Ayuda! No me puedo registrar.	661
Olividé mi contraseña	536
No me llega el código de verificación ni al correo ni al teléfono	421
¿Qué es Bienestar Azteca?	324
¿Cuál es la vigencia del 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



 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 8 de 11
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	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 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"	

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



 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 9 de 11
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	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”	

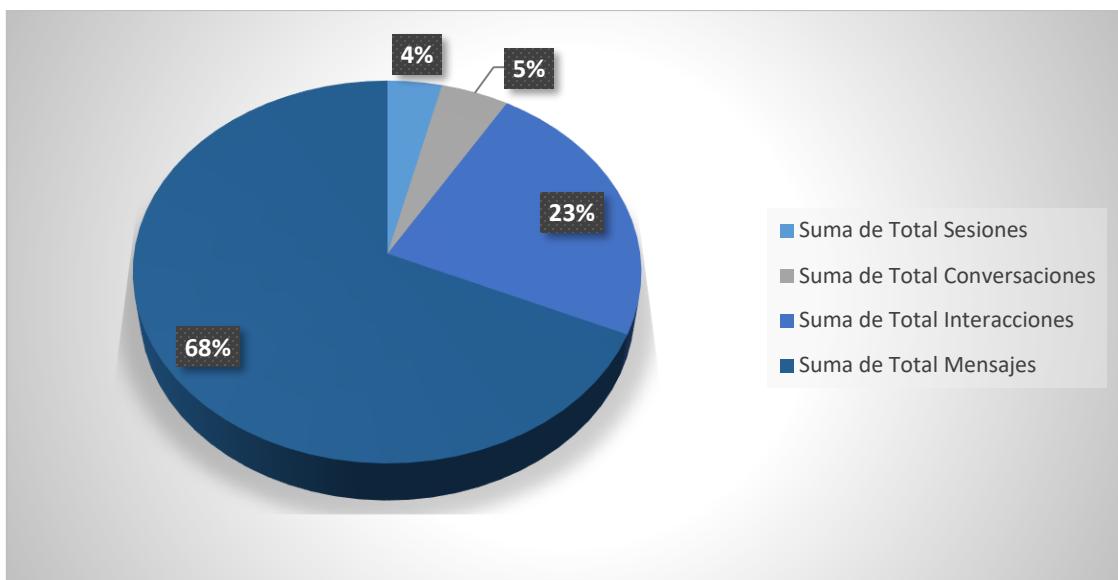
7. Número de Visitas al ChatBot con Número telefónico.



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		

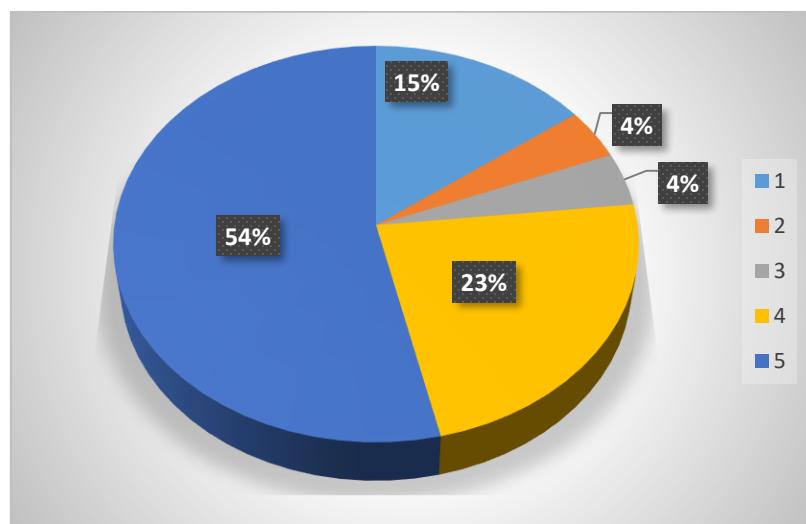
 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 10 de 11 Fecha de elaboración FEBRERO 2021 Documento 5_5_3_A11F02_M4
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
	Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	
	“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”	
Servicio/Proyecto	Proceso	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



  <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 11 de 11
	COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	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 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.