

  <b>TELmex</b> <b>COORDINACIÓN NACIONAL</b> <b>DE BECAS PARA EL BIENESTAR</b> <b>BENITO JUÁREZ</b>	<b>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</b> <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b> <b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b> <b>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</b>	<b>Página 1 de 8</b>
		<b>Fecha de elaboración</b>
		<b>Junio 2021</b>
		<b>Documento</b>
		<b>5_5_3_A11F02_M4</b>
<b>Servicio/Proyecto</b>	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”</b>	
<b>Proceso</b>	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>	
<b>Nombre del Producto</b>	<b>Entregable Mensual “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”</b>	

Se extiende la presente Acta correspondiente al mes de Junio 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 Junio 2021, el cual se compone de los siguientes entregables:

<b>Etapa</b>	<b>Entregables Mensual</b>	<b>Estatus del entregable</b>	<b>Observaciones</b>
	1. Reporte de Número de Visitas al menú.	Entregado	
	2. Reporte Número de clic en cada botón del servicio.	Entregado	
	3. Gráficas de Desempeño	Entregado	
	4. Reporte Porcentaje de Visitas	Entregado	ARCHIVO Y CD: Entregables mensual del 1 al 30 Junio 2021.

  <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	<b>Página 2 de 8</b> <b>Fecha de elaboración</b> <b>Junio 2021</b> <b>Documento</b> <b>5_5_3_A11F02_M4</b>	
	<b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b>		
	<b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b>		
	<b>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</b>		
<b>Servicio/Proyecto</b>	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”</b>		
<b>Proceso</b>	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>		
<b>Nombre del Producto</b>	<b>Entregable Mensual “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”</b>		

### 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 Junio 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 30 Junio 2021.

  <b>TELMEDEX</b> <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b>	<b>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</b> <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b> <b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b> <b>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</b>	<b>Página 3 de 8</b>
		<b>Fecha de elaboración</b>
		<b>Junio 2021</b>
		<b>Documento</b>
		<b>5_5_3_A11F02_M4</b>
<b>Servicio/Proyecto</b>	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”</b>	
<b>Proceso</b>	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>	
<b>Nombre del Producto</b>	<b>Entregable Mensual “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”</b>	

### 3. Número de Visitas a la Interfaz Gráfica de Usuario y ChatBot.

Para el periodo del 1 al 30 Junio 2021 se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado:

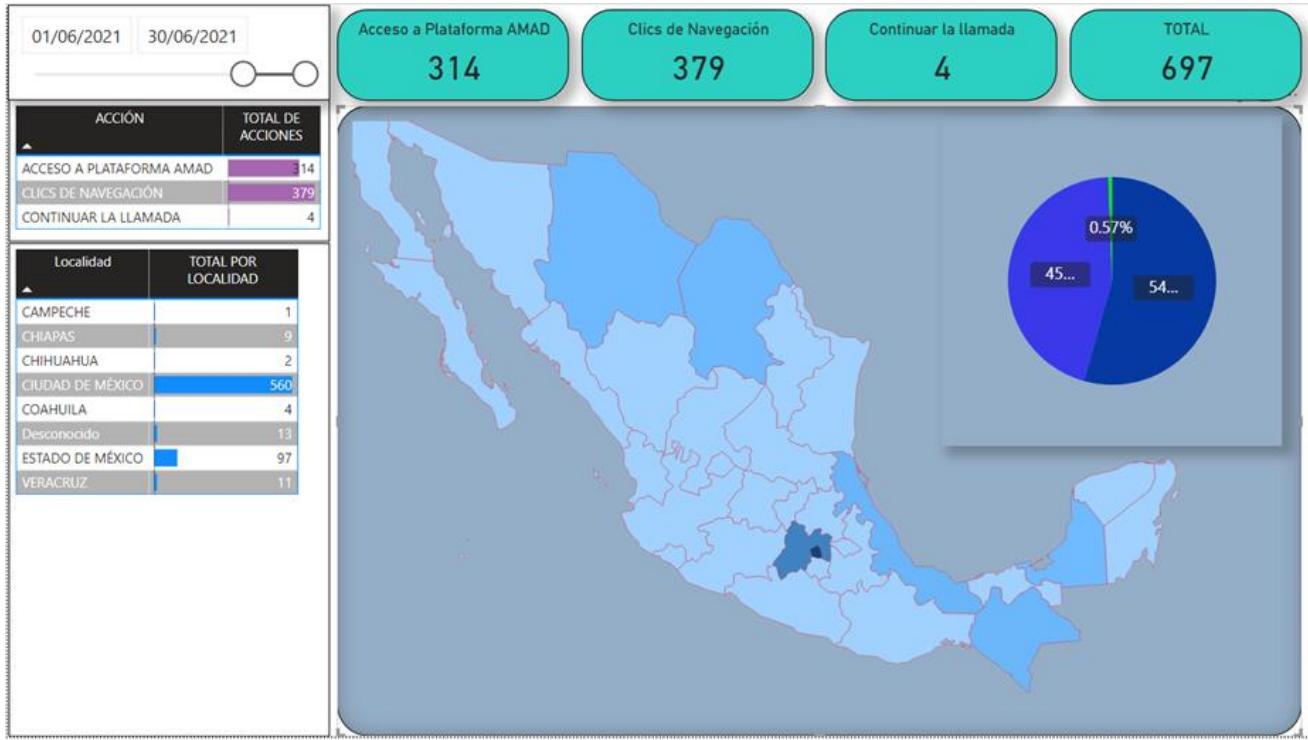


ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	Aguascalientes	27	17	Morelos	25
2	Baja California	46	18	Nayarit	8
3	Baja California Sur	51	19	Nuevo León	138
4	Campeche	51	20	Oaxaca	69
5	Chiapas	100	21	Puebla	102
6	Chihuahua	95	22	Querétaro	5
7	Ciudad de México	1,421	23	Quintana Roo	83
8	Coahuila	59	24	San Luis Potosí	49
9	Colima	19	25	Sinaloa	97
10	Durango	35	26	Sonora	57
11	Estado de México	219	27	Tabasco	118
12	Guanajuato	114	28	Tamaulipas	52
13	Guerrero	83	29	Tlaxcala	43
14	Hidalgo	72	30	Veracruz	155
15	Jalisco	188	31	Yucatán	46
16	Michoacán	51	32	Zacatecas	11
<b>Total</b>			<b>5,487</b>		

  <b>TELMEDEX</b>  <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b>	<b>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</b> <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b> <b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b> <b>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</b>	<b>Página 4 de 8</b>
		<b>Fecha de elaboración</b>
		<b>Junio 2021</b>
		<b>Documento</b>
		<b>5_5_3_A11F02_M4</b>
<b>Servicio/Proyecto</b>	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”</b>	
<b>Proceso</b>	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>	
<b>Nombre del Producto</b>	<b>Entregable Mensual “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”</b>	

#### 4. Número de clic en Cada Botón de la Interfaz Gráfica de Usuario excluyendo el análisis de ChatBot.

Para el periodo del 1 al 30 Junio 2021 se registró el siguiente número de interacciones por estado:

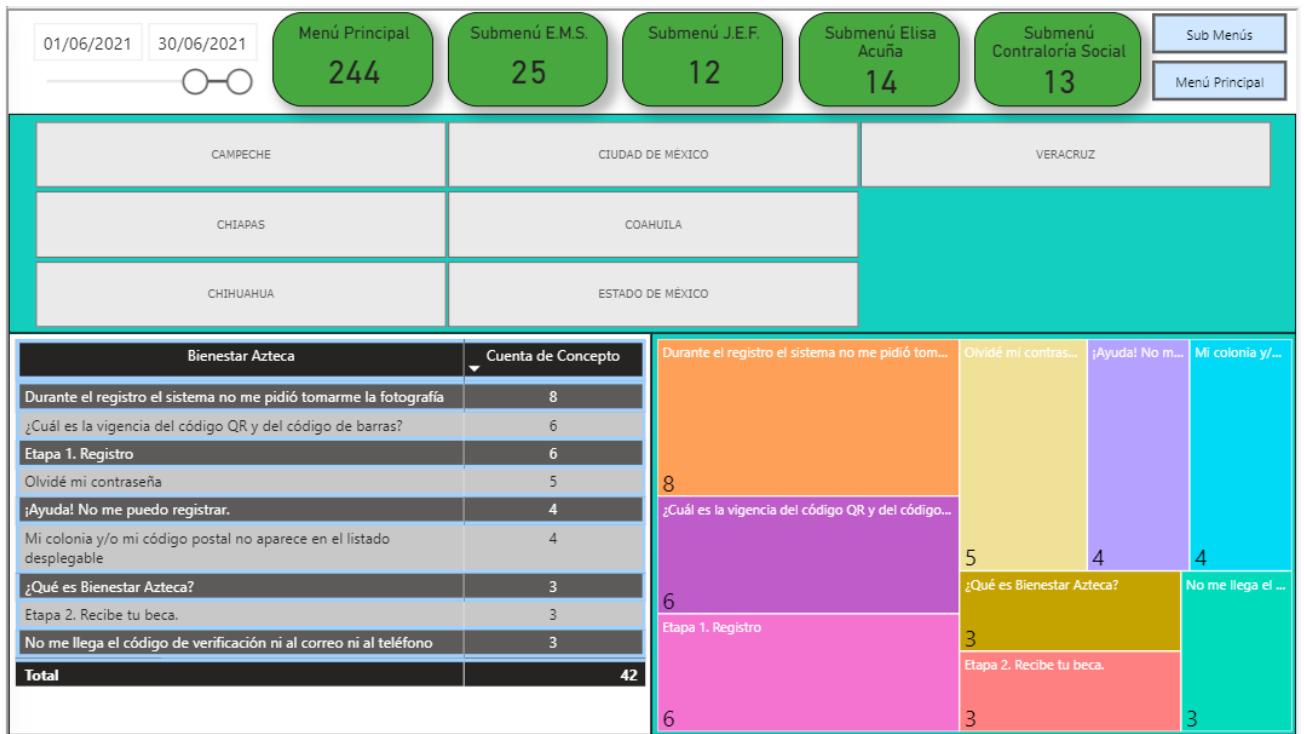


#### 5. Número de visitas.

##### Sub Menús



  <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b>	<b>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</b> <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b> <b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b> <b>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</b>	<b>Página 5 de 8</b>
		<b>Fecha de elaboración</b>
		<b>Junio 2021</b>
		<b>Documento</b>
		<b>5_5_3_A11F02_M4</b>
<b>Servicio/Proyecto</b>	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”</b>	
<b>Proceso</b>	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>	
<b>Nombre del Producto</b>	<b>Entregable Mensual “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”</b>	



 	<b>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</b> <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b> <b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b> <b>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</b>	<b>Página 6 de 8</b>
		<b>Fecha de elaboración</b>
		<b>Junio 2021</b>
		<b>Documento</b>
		<b>5_5_3_A11F02_M4</b>
<b>Servicio/Proyecto</b>	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”</b>	
<b>Proceso</b>	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>	
<b>Nombre del Producto</b>	<b>Entregable Mensual “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”</b>	

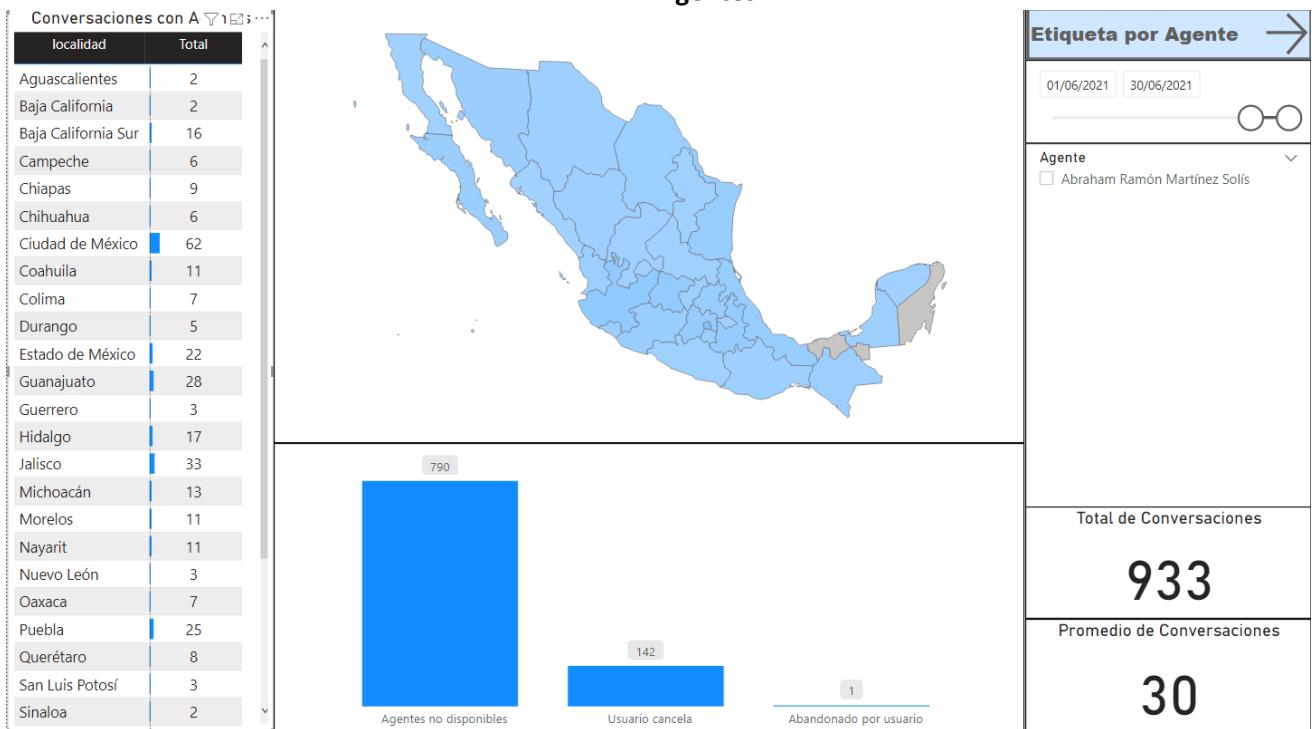
## 6. Uso de Chat Bot



ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	Aguascalientes	27	17	Morelos	25
2	Baja California	46	18	Nayarit	8
3	Baja California Sur	51	19	Nuevo León	138
4	Campeche	50	20	Oaxaca	69
5	Chiapas	100	21	Puebla	102
6	Chihuahua	94	22	Querétaro	5
7	Ciudad de México	1387	23	Quintana Roo	83
8	Coahuila	58	24	San Luis Potosí	49
9	Colima	19	25	Sinaloa	97
10	Durango	35	26	Sonora	57
11	Estado de México	207	27	Tabasco	118
12	Guanajuato	114	28	Tamaulipas	52
13	Guerrero	83	29	Tlaxcala	43
14	Hidalgo	72	30	Veracruz	154
15	Jalisco	188	31	Zacatecas	11
16	Michoacán	51	32	Yucatan	46
<b>Total</b>					<b>5,436</b>

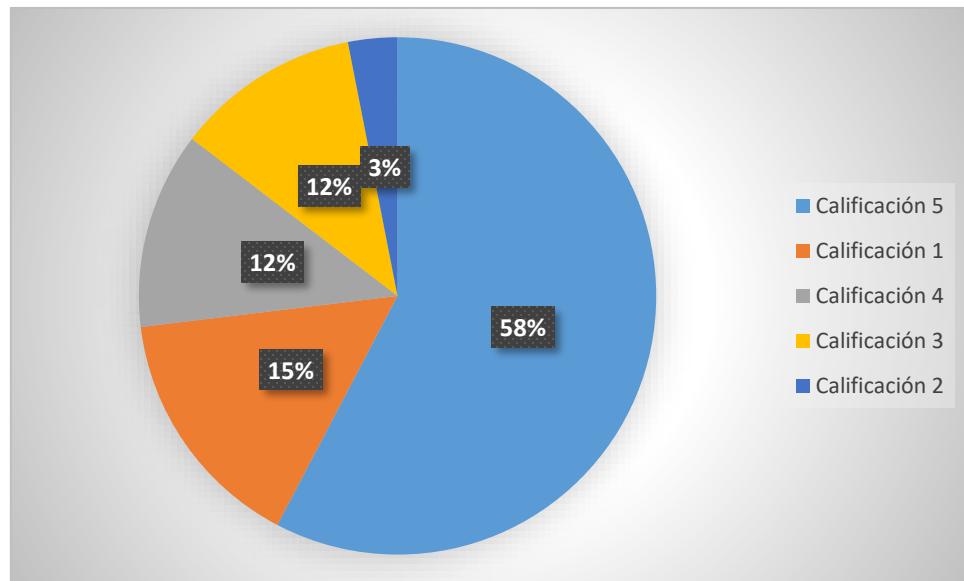
  <b>TELmex</b>  <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b>	<b>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</b> <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b> <b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b> <b>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</b>	<b>Página 7 de 8</b>
		<b>Fecha de elaboración</b>
		<b>Junio 2021</b>
		<b>Documento</b>
		<b>5_5_3_A11F02_M4</b>
<b>Servicio/Proyecto</b>	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”</b>	
<b>Proceso</b>	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>	
<b>Nombre del Producto</b>	<b>Entregable Mensual “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”</b>	

## 7. Agentes



## 8. Resultado de Encuesta de satisfacción

Calificación	Valor	Porcentaje
Calificación 5	75	58%
Calificación 1	20	15%
Calificación 4	16	12%
Calificación 3	15	12%
Calificación 2	4	3%
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>



  <b>TELmex</b> <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b> 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 8
		Fecha de elaboración
		Junio 2021
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
<b>Servicio/Proyecto</b>	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”</b>	
<b>Proceso</b>	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>	
<b>Nombre del Producto</b>	<b>Entregable Mensual “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”</b>	

#### 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	Laura Elizabeth Durán Barbosa Directora de Operación

Por el Proveedor
Andrea Elizabeth García Gutiérrez Ejecutivo de Cuenta de Teléfonos de México S.A.B de C.V.