

 	<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> Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 1 de 8
		Fecha de elaboración
		NOVIEMBRE 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	<b>Entregable Mensual “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”</b>	

Se extiende la presente Acta correspondiente al mes de noviembre 2021 del Contrato Abierto Número: **CONT-011-2021** 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 noviembre 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 30 noviembre 2021.
	2. Reporte Número de clic en cada botón del servicio.	Entregado	
	3. Gráficas de Desempeño	Entregado	
	4. Reporte Porcentaje de Visitas	Entregado	

 	<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> Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 2 de 8
		Fecha de elaboración
		NOVIEMBRE 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	<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 noviembre 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 noviembre 2021.

 <b>TELMAX®</b>  <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b>	<p><b>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</b></p> <p><b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b></p> <p><b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b></p> <p>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</p>	<p><b>Página 3 de 8</b></p> <p><b>Fecha de elaboración</b></p> <p><b>NOVIEMBRE 2021</b></p> <p><b>Documento</b></p> <p><b>5_5_3_A11F02_M4</b></p>
<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 noviembre 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	1,485		17	Morelos	2,098
2	Baja California	3,500		18	Nayarit	1,287
3	Baja California Sur	1,008		19	Nuevo León	3,961
4	Campeche	2,235		20	Oaxaca	4,110
5	Chiapas	7,845		21	Puebla	11,649
6	Chihuahua	4,564		22	Querétaro	2,990
7	Ciudad de México	23,710		23	Quintana Roo	725
8	Coahuila	5,455		24	San Luis Potosí	2,503
9	Colima	766		25	Sinaloa	3,567
10	Durango	1,881		26	Sonora	2,586
11	Estado de México	26,816		27	Tabasco	4,001
12	Guanajuato	7,284		28	Tamaulipas	3,107
13	Guerrero	4,275		29	Tlaxcala	2,117
14	Hidalgo	3,821		30	Veracruz	14,524
15	Jalisco	9,355		31	Web	4,289
16	Michoacán	5,436		32	Yucatán	2,633
				33	Zacatecas	1,366

 	<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>	Página 4 de 8
		Fecha de elaboración
		NOVIEMBRE 2021
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA CONVENCIONAL, IVR INTELIGENTE y 800”</b>	
Proceso	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>	
Nombre del Producto	<b>Entregable Mensual “REPORTE DE APLICATIVO DE MONITOREO 800”</b>	

<b>Total</b>	<b>176,949</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 noviembre 2021 se registró el siguiente número de interacciones por estado y los indicadores de actividades:



#### 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>NOVIEMBRE 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>	



 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 6 de 8
	<b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b>	Fecha de elaboración
	Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	NOVIEMBRE 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”	

## 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	18	17	Morelos	17
2	Baja California	10	18	Nayarit	5
3	Baja California Sur	27	19	Nuevo León	48
4	Campeche	19	20	Oaxaca	36
5	Chiapas	37	21	Puebla	76
6	Chihuahua	39	22	Querétaro	2
7	Ciudad de México	217	23	Quintana Roo	13
8	Coahuila	24	24	San Luis Potosí	14
9	Colima	25	25	Sinaloa	29
10	Durango	36	26	Sonora	25
11	Estado de México	39	27	Tabasco	49
12	Guanajuato	51	28	Tamaulipas	15
13	Guerrero	54	29	Tlaxcala	4
14	Hidalgo	30	30	Veracruz	74
15	Jalisco	81	31	Web	4289
16	Michoacán	52	32	Yucatán	37
				Zacatecas	3
<b>Total</b>					<b>5,495</b>

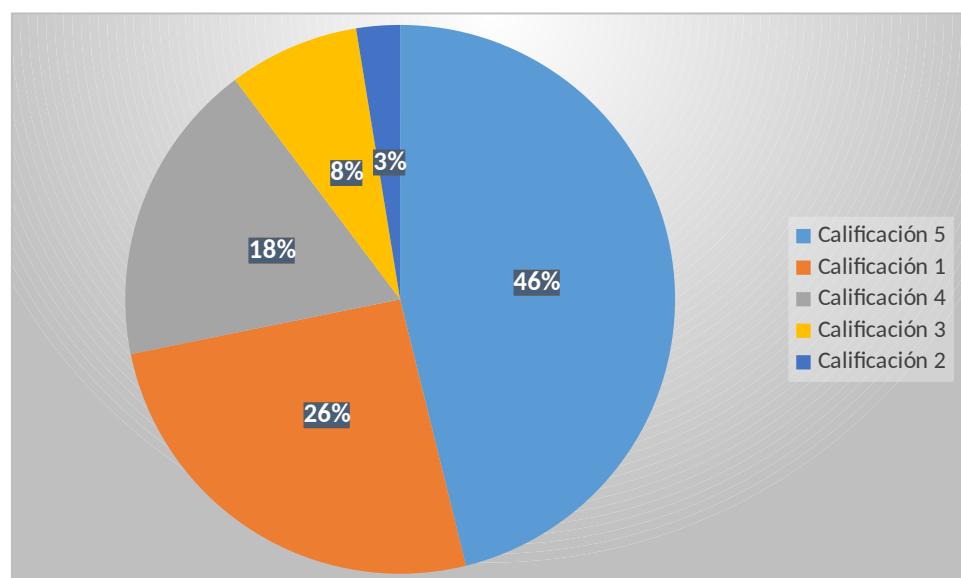
 	<b>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</b> <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b> <b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b> <b>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</b>	Página 7 de 8
		Fecha de elaboración
		NOVIEMBRE 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. Agentes



## 8. Resultado de Encuesta de satisfacción

Calificación	Valor	Porcentaje
Calificación 5	18	46%
Calificación 1	10	26%
Calificación 4	7	18%
Calificación 3	3	8%
Calificación 2	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</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
		NOVIEMBRE 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”	

#### 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	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.