

 	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 1 de 8
		Fecha de elaboración
		MARZO 2022
		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	“Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital”	

Se extiende la presente Acta correspondiente al mes de marzo 2022 del Contrato Abierto Número: **CONT-011-2021** relacionado con el **Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital**, 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 Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital**” 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 31 de marzo 2022.
	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: 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 2 de 8
		Fecha de elaboración
		MARZO 2022
		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	“Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital”	

SECCIÓN III: DETALLE DE ENTREGABLES

1. Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital

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 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 31 de marzo 2022, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico, en el título **Aplicativo de Telefonía Celular para el 55 1162 0300, 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 31 de marzo 2022.

 	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 3 de 8
		Fecha de elaboración
		MARZO 2022
		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	“Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital”	

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

Para el periodo del 1 al 31 de marzo 2022 se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado:

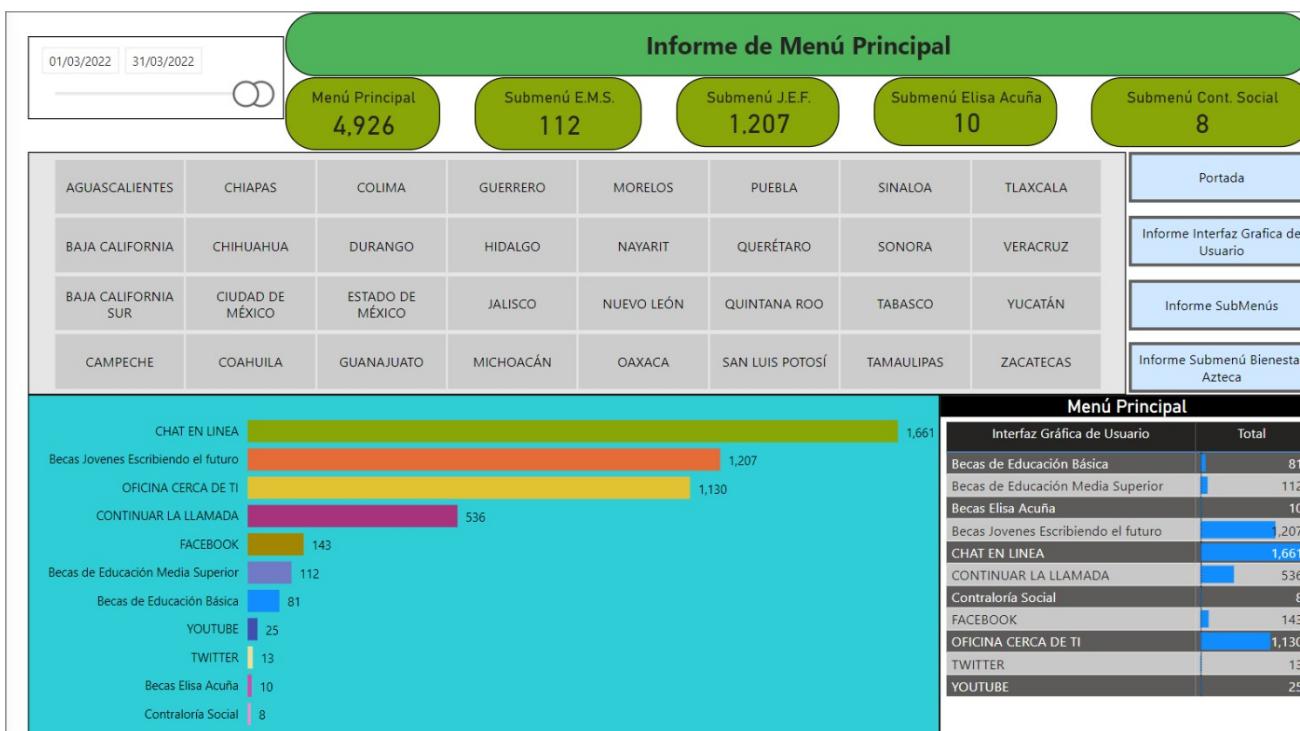


ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	310	17	MORELOS	447
2	BAJA CALIFORNIA	636	18	NAYARIT	406
3	BAJA CALIFORNIA SUR	300	19	NUEVO LEÓN	1,069
4	CAMPECHE	368	20	OAXACA	877
5	CHIAPAS	1,060	21	PUEBLA	1,652
6	CHIHUAHUA	637	22	QUERÉTARO	454
7	CIUDAD DE MÉXICO	4,724	23	QUINTANA ROO	164
8	COAHUILA	768	24	SAN LUIS POTOSÍ	422
9	COLIMA	185	25	SINALOA	544
10	DURANGO	406	26	SONORA	885
11	ESTADO DE MÉXICO	3,235	27	TABASCO	525
12	GUANAJUATO	1,587	28	TAMAULIPAS	702
13	GUERRERO	958	29	TLAXCALA	317
14	HIDALGO	749	30	VERACRUZ	2,069
15	JALISCO	2,789	31	Web	12,237
16	MICHOACÁN	1,229	32	YUCATÁN	485
			33	ZACATECAS	382

 	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 4 de 8
		Fecha de elaboración
		MARZO 2022
		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	"Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital"	

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

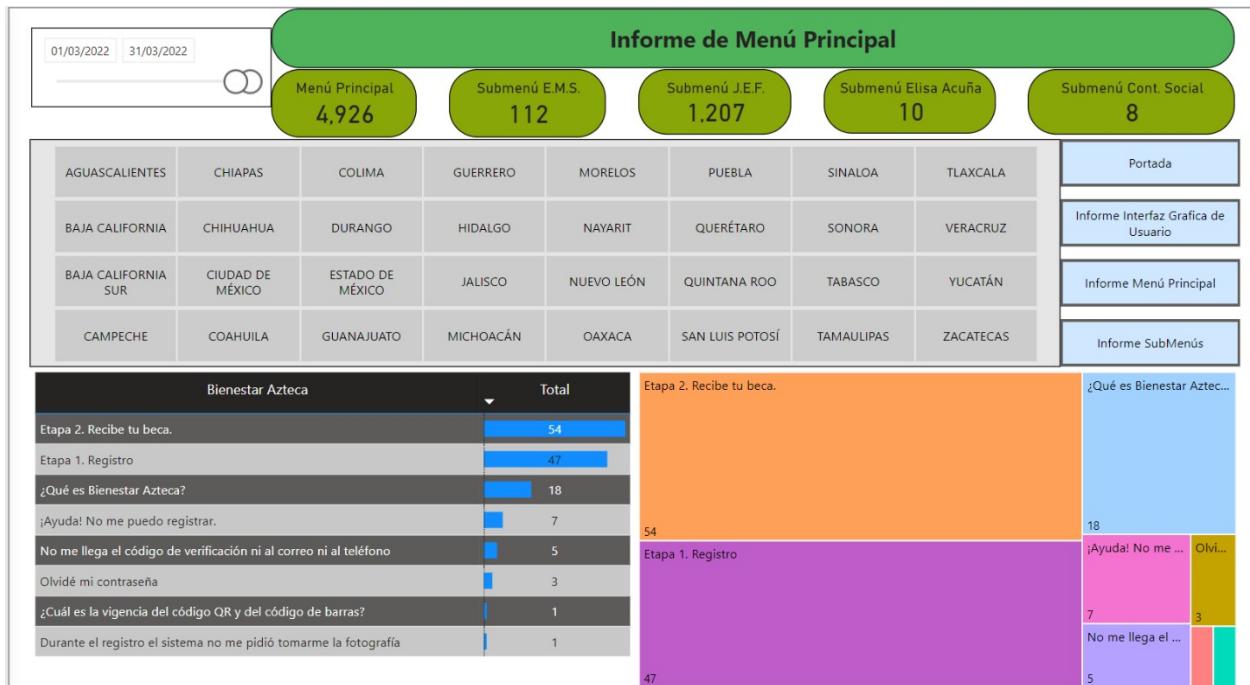
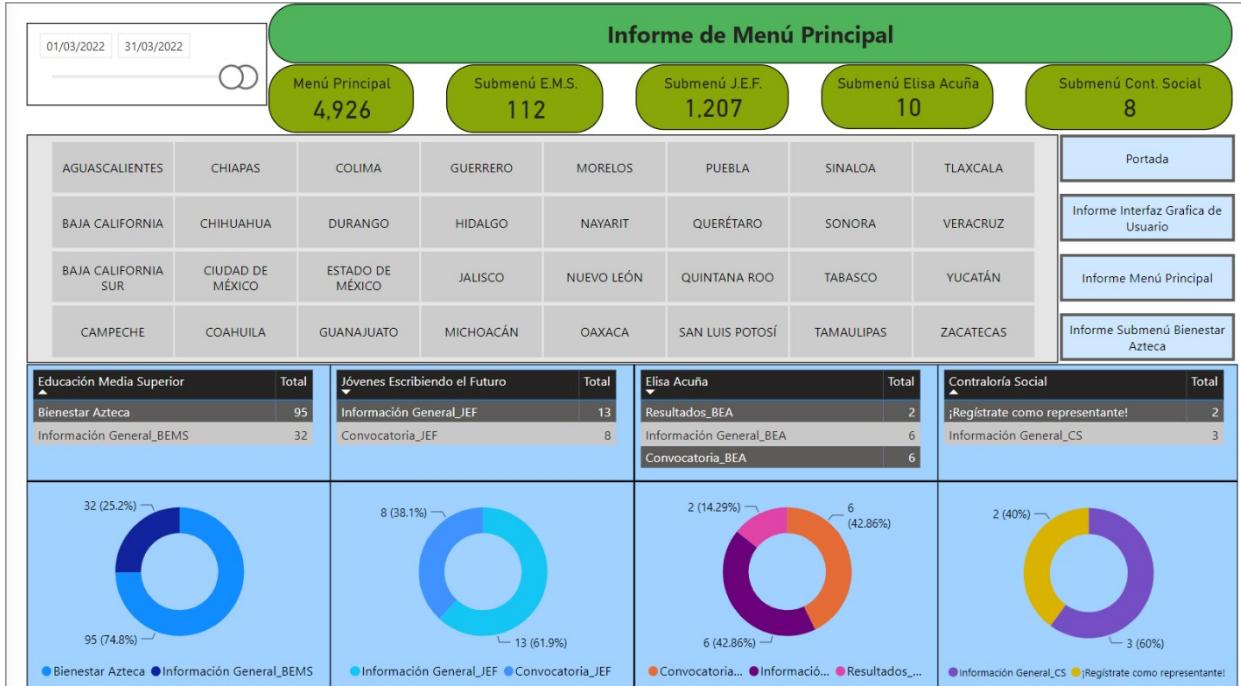
Para el periodo del 1 al 31 de marzo 2022 se registró el siguiente número de interacciones por estado y los indicadores de actividades:



 	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 5 de 8
		Fecha de elaboración
		MARZO 2022
		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	“Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital”	

5. Número de visitas.

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 6 de 8
		Fecha de elaboración
		MARZO 2022
		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	“Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital”	

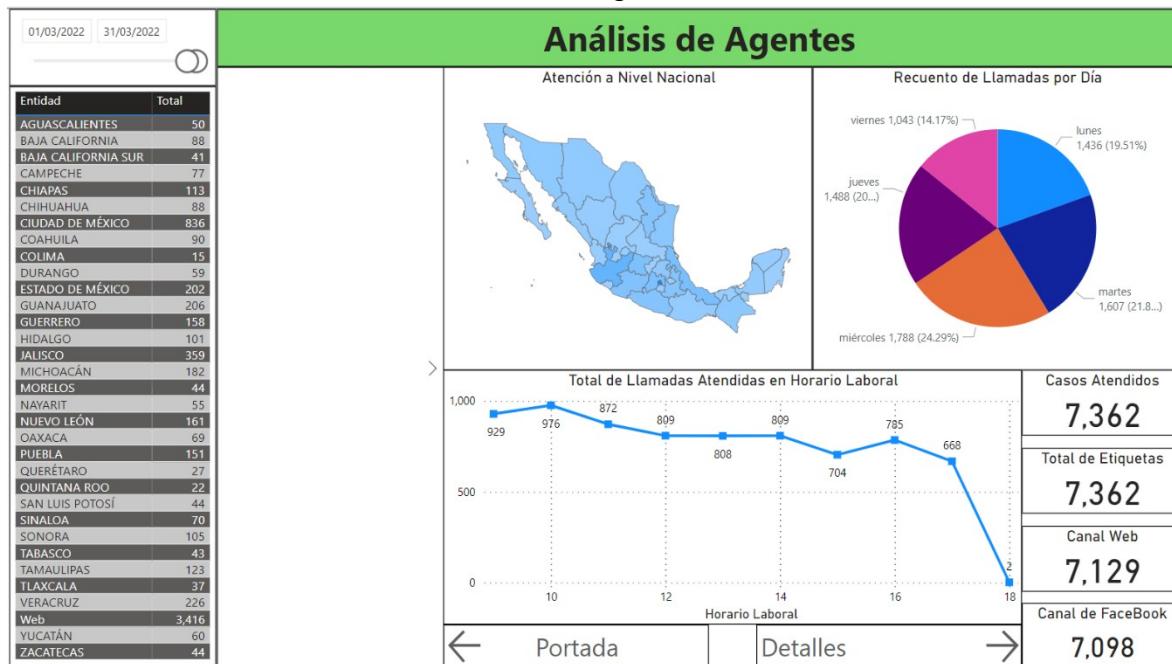
6. Uso de Chat Bot



ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	50	17	MORELOS	44
2	BAJA CALIFORNIA	88	18	NAYARIT	55
3	BAJA CALIFORNIA SUR	41	19	NUEVO LEÓN	161
4	CAMPECHE	77	20	Web	3,416
5	CHIAPAS	113	21	OAXACA	69
6	CHIHUAHUA	88	22	PUEBLA	151
7	CIUDAD DE MÉXICO	836	23	QUERÉTARO	27
8	COAHUILA	90	24	QUINTANA ROO	22
9	COLIMA	15	25	SAN LUIS POTOSÍ	44
10	DURANGO	59	26	SINALOA	70
11	ESTADO DE MÉXICO	202	27	SONORA	105
12	GUANAJUATO	206	28	TABASCO	43
13	GUERRERO	158	29	TAMAULIPAS	123
14	HIDALGO	101	30	TLAXCALA	37
15	JALISCO	359	31	VERACRUZ	226
16	MICHOACÁN	182	32	YUCATÁN	60
Total					7,362

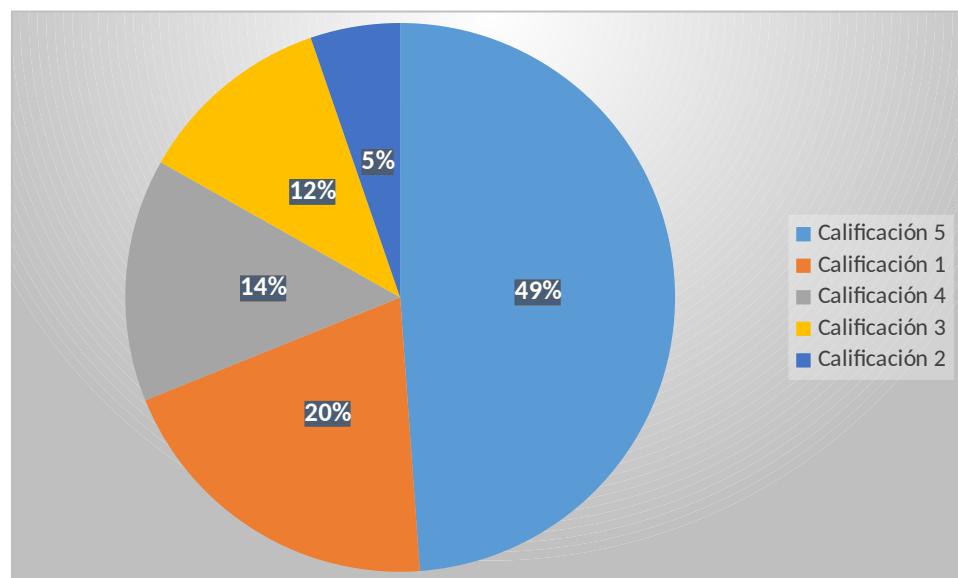
 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 7 de 8
		Fecha de elaboración
		MARZO 2022
		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	“Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital”	

7. Agentes



8. Resultado de Encuesta de satisfacción

Calificación	Valor	Porcentaje
Calificación 5	898	49%
Calificación 1	368	20%
Calificación 4	263	14%
Calificación 3	212	12%
Calificación 2	97	5%
TOTAL	1,838	100%



 	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 8 de 8
		Fecha de elaboración
		MARZO 2022
		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	“Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital”	

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	Valeria López López Directora 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.