

 	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
		noviembre 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 noviembre 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 2022, 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 de noviembre 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
		noviembre 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 30 de noviembre 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 30 de noviembre 2022.

 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	Página 3 de 8 Fecha de elaboración noviembre 2022 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	"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 30 de noviembre 2022 se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado:

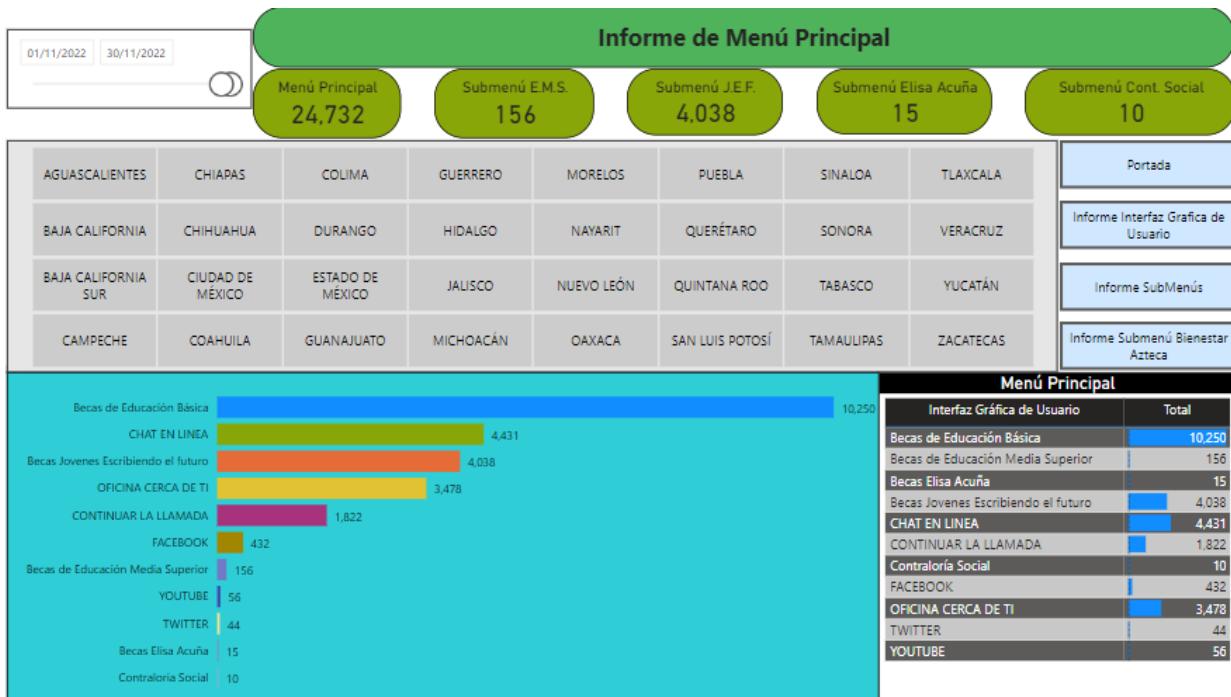


ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	824	17	MORELOS	977
2	BAJA CALIFORNIA	1,330	18	NAYARIT	699
3	BAJA CALIFORNIA SUR	544	19	NUEVO LEÓN	1,898
4	CAMPECHE	879	20	OAXACA	2,221
5	CHIAPAS	2,930	21	PUEBLA	3,085
6	CHIHUAHUA	1,944	22	QUERÉTARO	1,360
7	CIUDAD DE MÉXICO	9,787	23	QUINTANA ROO	362
8	COAHUILA	1,731	24	SAN LUIS POTOSÍ	1,311
9	COLIMA	470	25	SINALOA	1,453
10	DURANGO	1,048	26	SONORA	1,473
11	ESTADO DE MÉXICO	8,736	27	TABASCO	2,306
12	GUANAJUATO	3,322	28	TAMAULIPAS	1,806
13	GUERRERO	2,233	29	TLAXCALA	805
14	HIDALGO	2,112	30	VERACRUZ	5,661
15	JALISCO	4,707	31	Web	17,582
16	MICHOACÁN	2,656	32	YUCATÁN	2,258
			33	ZACATECAS	1,018
				Total	91,528

 	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
		noviembre 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.

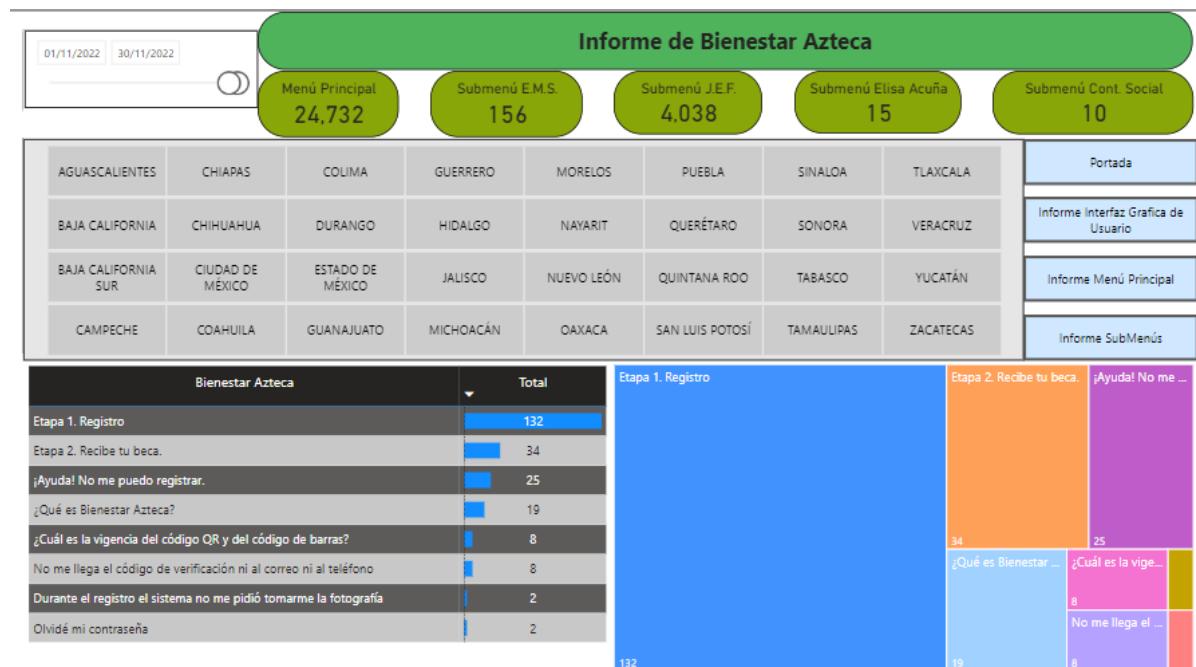
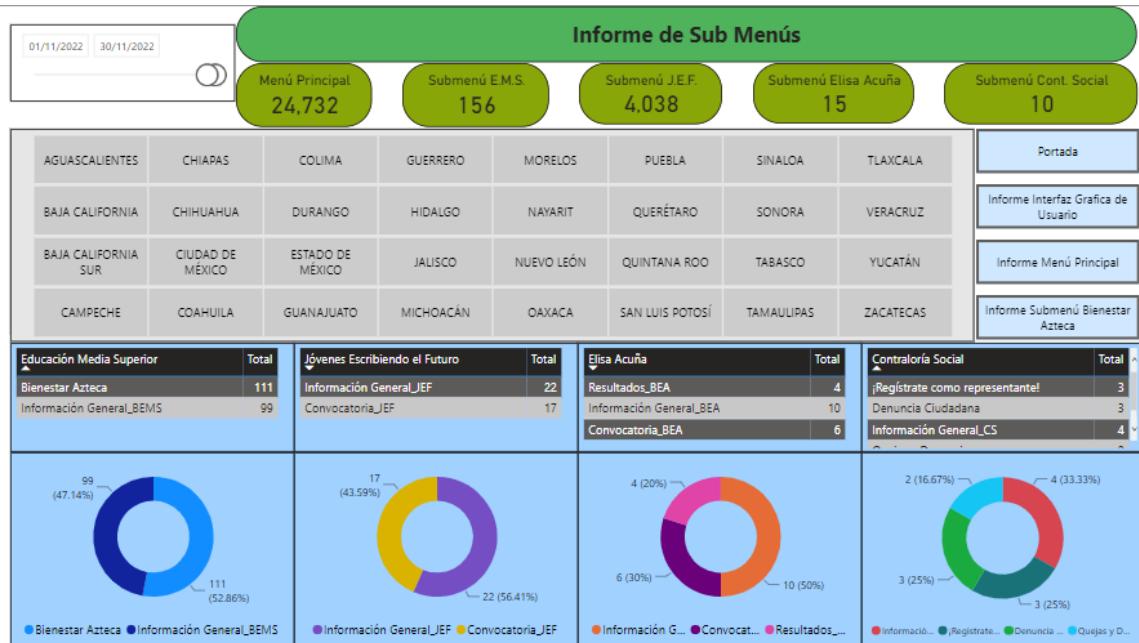
Para el periodo del 1 al 30 de noviembre 2022 se registró el siguiente número de interacciones por estado y los indicadores de actividades:



 	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
		noviembre 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:	Página 6 de 8 Fecha de elaboración noviembre 2022 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	
	“SISTEMA INTERACTIVO DE VOZ PARA LA OPERACIÓN ANALÓGICA Y DIGITAL”	
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”	

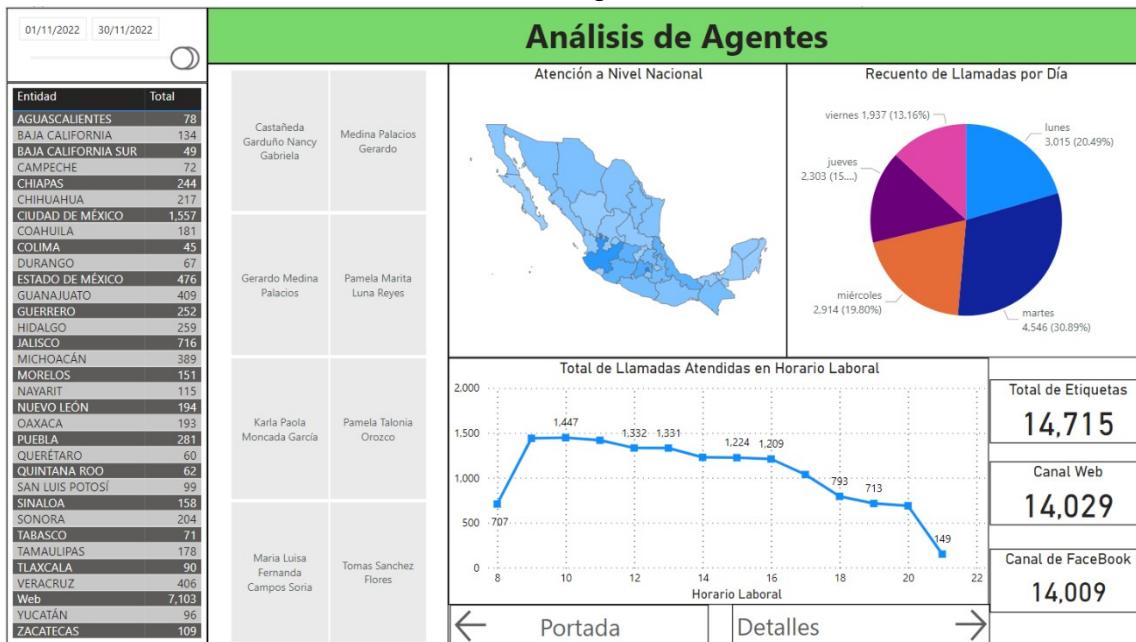
6. Uso de Chat Bot



ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	78	17	MORELOS	151
2	BAJA CALIFORNIA	134	18	NAYARIT	115
3	BAJA CALIFORNIA SUR	49	19	NUEVO LEÓN	194
4	CAMPECHE	72	20	Web	7,103
5	CHIAPAS	244	21	OAXACA	193
6	CHIHUAHUA	217	22	PUEBLA	281
7	CIUDAD DE MÉXICO	1,557	23	QUERÉTARO	60
8	COAHUILA	181	24	QUINTANA ROO	62
9	COLIMA	45	25	SAN LUIS POTOSÍ	99
10	DURANGO	67	26	SINALOA	158
11	ESTADO DE MÉXICO	476	27	SONORA	204
12	GUANAJUATO	409	28	TABASCO	71
13	GUERRERO	252	29	TAMAULIPAS	178
14	HIDALGO	259	30	TLAXCALA	90
15	JALISCO	716	31	VERACRUZ	406
16	MICHOACÁN	389	32	YUCATÁN	96
Total					14,715

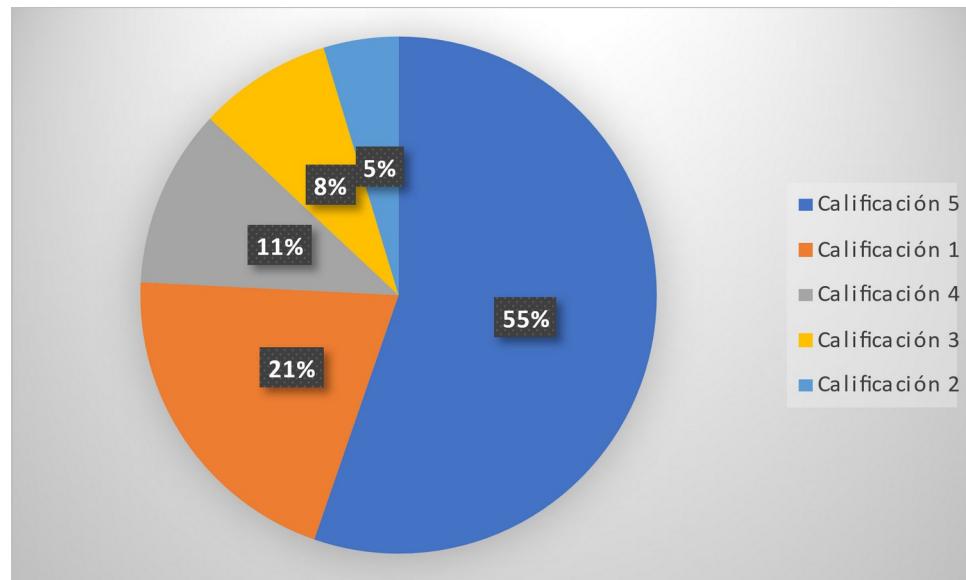
  <p>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</p>	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 7 de 8
		Fecha de elaboración
		noviembre 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	2,485	55%
Calificación 1	921	20%
Calificación 4	502	11%
Calificación 3	375	8%
Calificación 2	211	5%
TOTAL	4,494	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
		noviembre 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.