

 	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 1 de 8
		Fecha de elaboración
		FEBRERO 2023
		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 febrero 2023 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 febrero 2023 , 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 de febrero 2023 .
	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: <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 2 de 8
		Fecha de elaboración
		FEBRERO 2023
		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>"Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital"</b>	

### 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 28 de febrero 2023 , 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 28 de febrero 2023 .

 	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 3 de 8
		Fecha de elaboración
		FEBRERO 2023
		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 28 de febrero 2023 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	339	17	MORELOS	370
2	BAJA CALIFORNIA	615	18	NAYARIT	439
3	BAJA CALIFORNIA SUR	221	19	NUEVO LEÓN	809
4	CAMPECHE	362	20	OAXACA	835
5	CHIAPAS	1,262	21	PUEBLA	1,315
6	CHIHUAHUA	769	22	QUERÉTARO	275
7	CIUDAD DE MÉXICO	4,682	23	QUINTANA ROO	193
8	COAHUILA	812	24	SAN LUIS POTOSÍ	431
9	COLIMA	208	25	SINALOA	525
10	DURANGO	326	26	SONORA	730
11	ESTADO DE MÉXICO	3,033	27	TABASCO	499
12	GUANAJUATO	1,432	28	TAMAULIPAS	566
13	GUERRERO	1,044	29	TLAXCALA	264
14	HIDALGO	986	30	VERACRUZ	1,619
15	JALISCO	2,268	31	Web	18,440
16	MICHOACÁN	1,526	32	YUCATÁN	731

 	<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>FEBRERO 2023</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>“Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital”</b>	


33	ZACATECAS	444
	<b>Total</b>	<b>48,370</b>

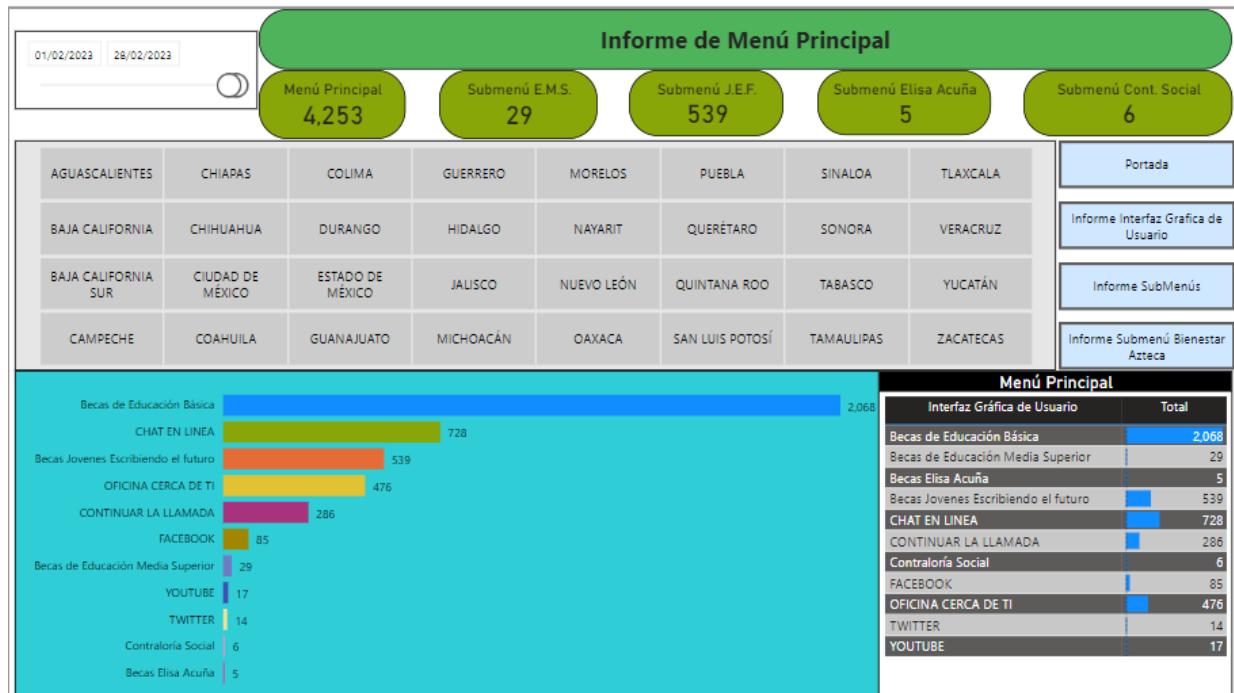
#### 4. Número de clic en Cada Botón de la Interfaz Gráfica de Usuario excluyendo el análisis de ChatBot.

Para el periodo del 1 al 28 de febrero 2023 se registró el siguiente número de interacciones por estado y los indicadores de actividades:

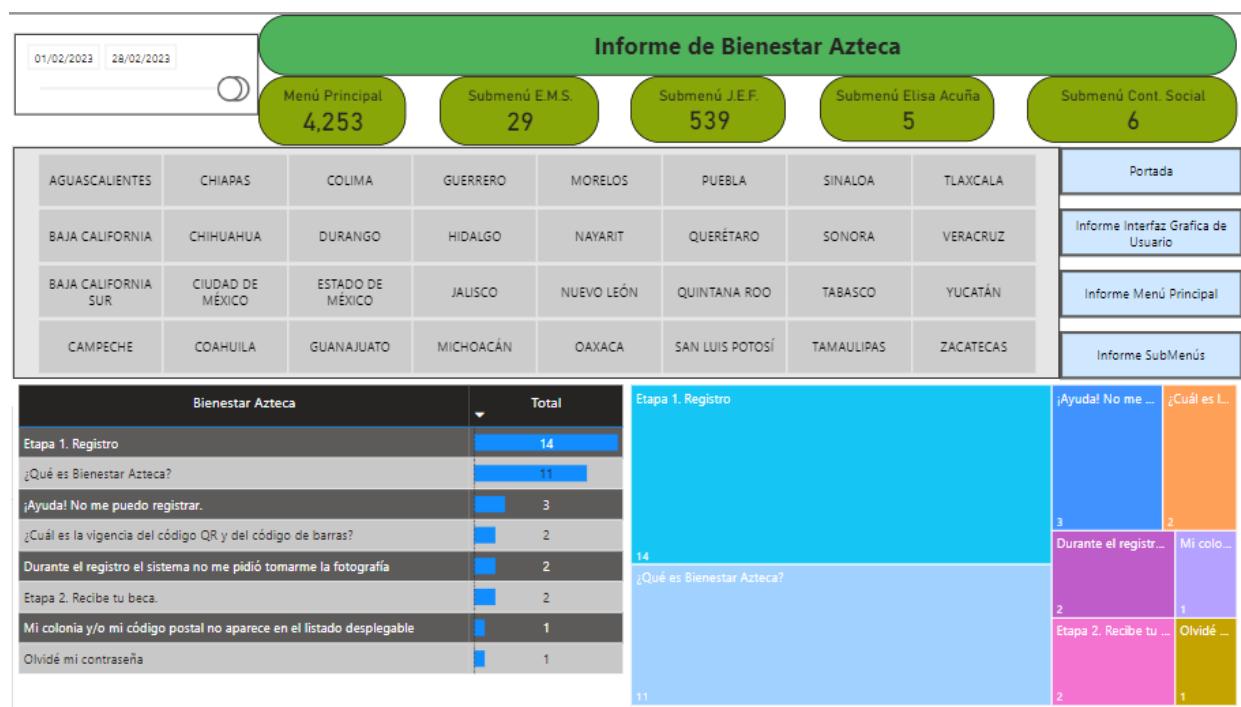
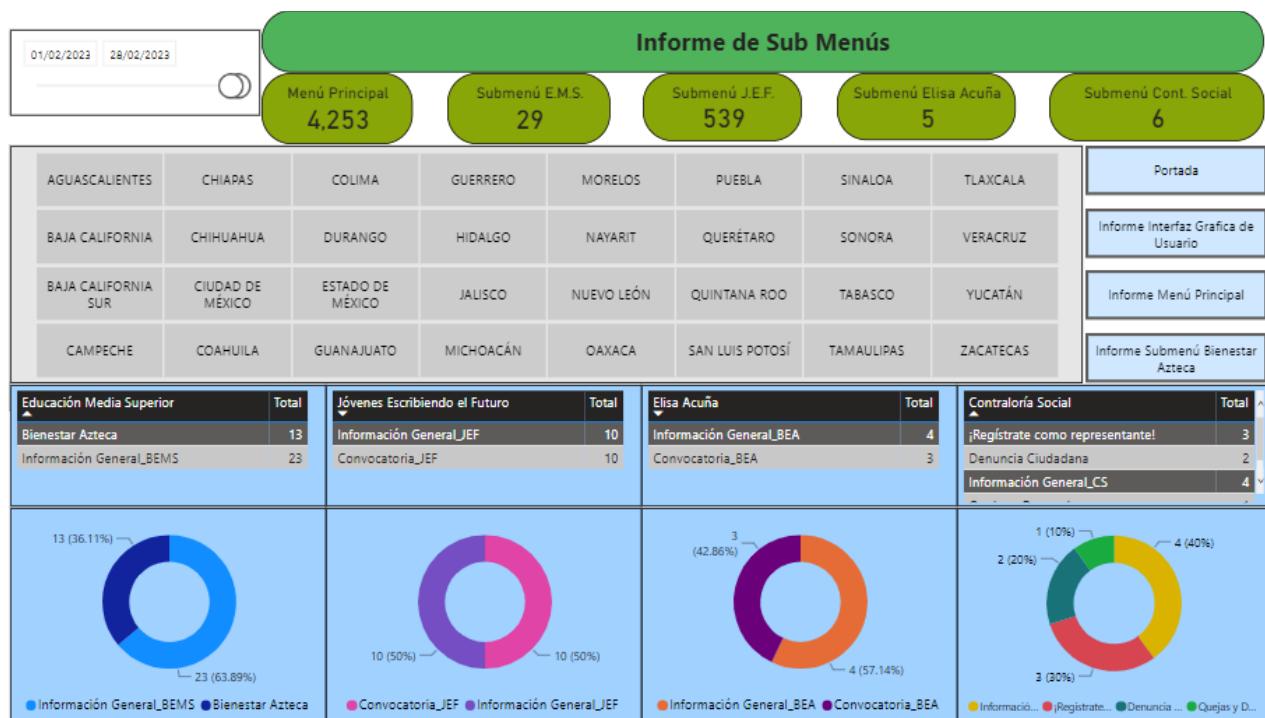


#### 5. Número de visitas.

##### Sub Menús



 	<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>FEBRERO 2023</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>“Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital”</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 6 de 8
		Fecha de elaboración
		FEBRERO 2023
		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”	

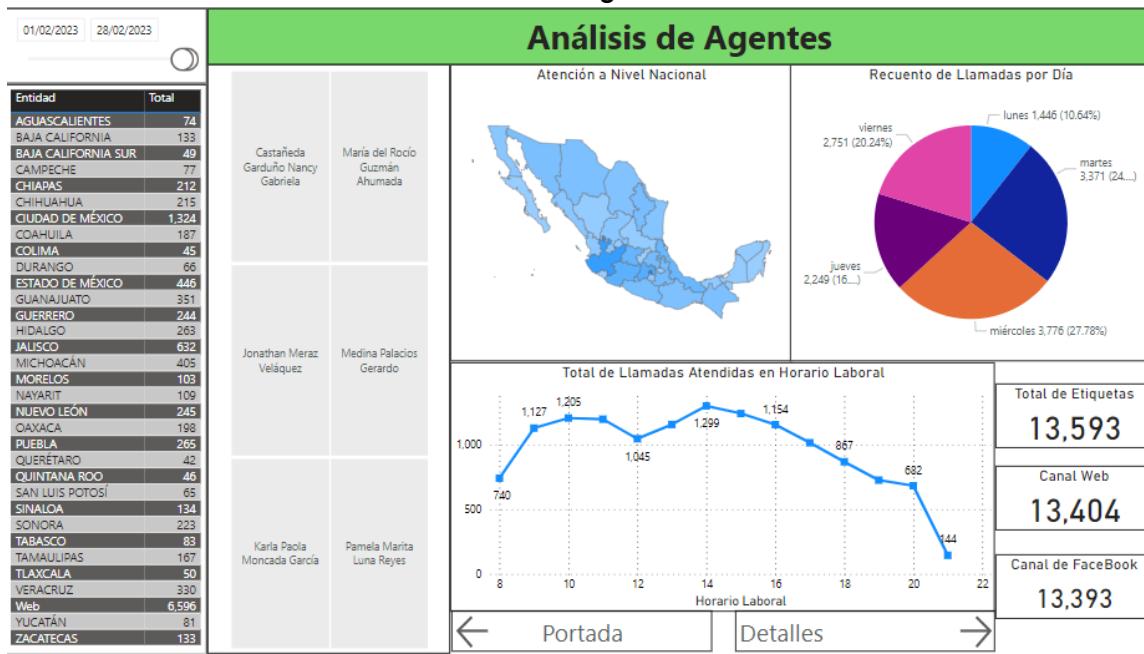
## 6. Uso de Chat Bot



ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	74	17	MORELOS	103
2	BAJA CALIFORNIA	133	18	NAYARIT	109
3	BAJA CALIFORNIA SUR	49	19	NUEVO LEÓN	245
4	CAMPECHE	77	20	NULL	6596
5	CHIAPAS	212	21	OAXACA	198
6	CHIHUAHUA	215	22	PUEBLA	265
7	CIUDAD DE MÉXICO	1324	23	QUERÉTARO	42
8	COAHUILA	187	24	QUINTANA ROO	46
9	COLIMA	45	25	SAN LUIS POTOSÍ	65
10	DURANGO	66	26	SINALOA	134
11	ESTADO DE MÉXICO	446	27	SONORA	223
12	GUANAJUATO	351	28	TABASCO	83
13	GUERRERO	244	29	TAMAULIPAS	167
14	HIDALGO	263	30	TLAXCALA	50
15	JALISCO	632	31	VERACRUZ	330
16	MICHOACÁN	405	32	YUCATÁN	81
<b>Total</b>			<b>13,593</b>		

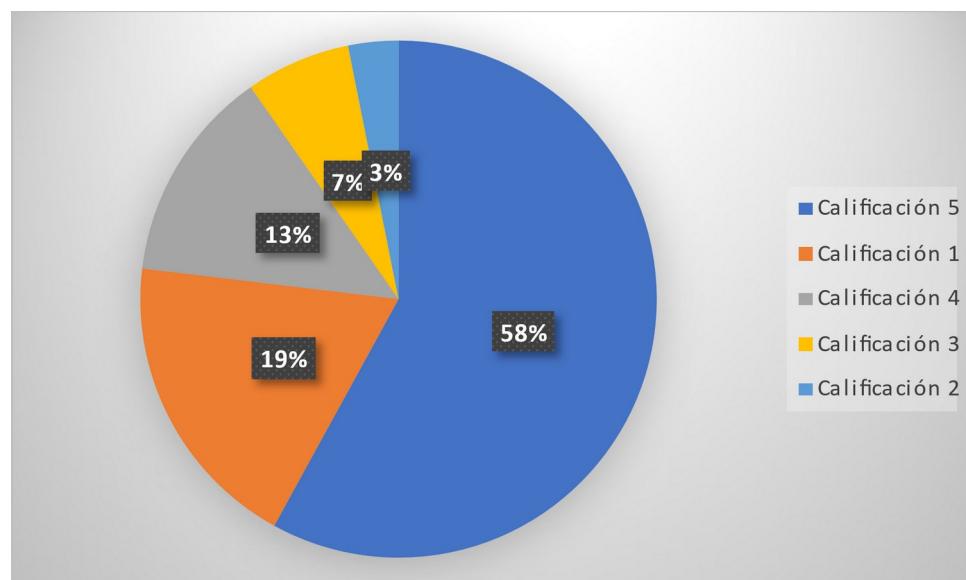
 	<b>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</b> <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b> <b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b> <b>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</b>	<b>Página 7 de 8</b>
		<b>Fecha de elaboración</b>
		<b>FEBRERO 2023</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>“Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital”</b>	

## 7. Agentes



## 8. Resultado de Encuesta de satisfacción

Calificación	Valor	Porcentaje
Calificación 5	1,034	58%
Calificación 1	337	19%
Calificación 4	239	13%
Calificación 3	117	7%
Calificación 2	56	3%
<b>TOTAL</b>	<b>1,783</b>	<b>100%</b>



 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:	<b>Página 8 de 8</b> <b>Fecha de elaboración</b> <b>FEBRERO 2023</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>“Sistema Interactivo de Voz para la operación analógica y digital”</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.

<b>Líder Funcional</b>	<b>Vo. Bo. Director General Requierente</b>
Alejandra Díaz Jaramillo Jefe de Atención Telefónica	Valeria López López Directora General de Coordinación y Seguimiento Territorial

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