

 	<p>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</p>	<b>Página 1 de 8</b>
		<b>Fecha de elaboración</b>
		<b>AGOSTO 2023</b>
		<b>Documento</b>
		<b>5_5_3_A11F02_M4</b>
<b>Servicio/Proyecto</b>	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”</b>	
<b>Proceso</b>	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>	
<b>Nombre del Producto</b>	<b>“Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital”</b>	

Se extiende la presente Acta correspondiente al mes de julio 2023 del Contrato Abierto Número: **2CM-CONT-014-2022** relacionado con el **“Sistema especializado con apoyo 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

**“Sistema especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital”**, para el mes de Julio 2023, 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	ARCHIVO Y CD:  Entregables mensual del 1 al 31 de Julio 2023.
	2. Reporte Número de clic en cada botón del servicio.	Entregado	
	3. Gráficas de Desempeño	Entregado	
	4. Reporte Porcentaje de Visitas	Entregado	

 	<p>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</p>	<b>Página 2 de 8</b>
		<b>Fecha de elaboración</b>
		<b>AGOSTO 2023</b>
		<b>Documento</b>
		<b>5_5_3_A11F02_M4</b>

<b>Servicio/Proyecto</b>	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”</b>
<b>Proceso</b>	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>
<b>Nombre del Producto</b>	<b>“Sistema Especializado con apoyo 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 31 de Julio 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 31 de Julio 2023.

 <b>TELMAX®</b>  <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b>	<p>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</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>	<b>Página 3 de 8</b>
		<b>Fecha de elaboración</b>
		<b>AGOSTO 2023</b>
		<b>Documento</b>
		<b>5_5_3_A11F02_M4</b>

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

Para el periodo del 1 al 31 de Julio 2023 se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado:



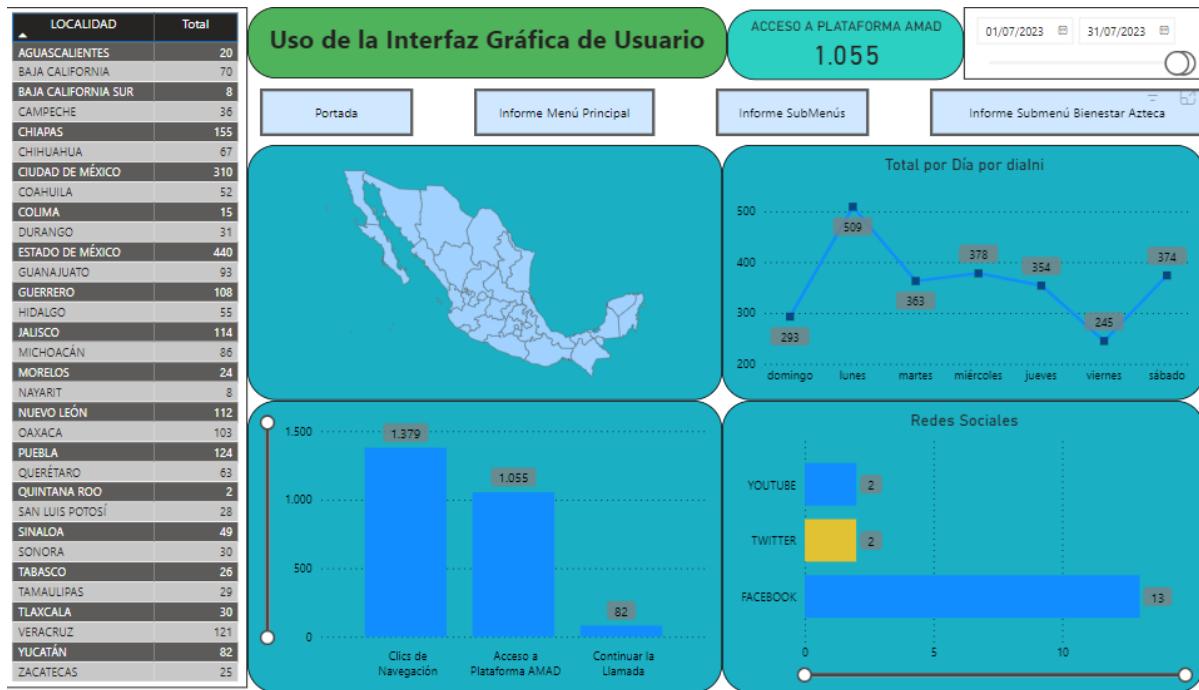
ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	89
2	BAJA CALIFORNIA	226
3	BAJA CALIFORNIA SUR	59
4	CAMPECHE	138
5	CHIAPAS	437
6	CHIHUAHUA	334
7	CIUDAD DE MÉXICO	1,943
8	COAHUILA	251
9	COLIMA	50
10	DURANGO	109
11	ESTADO DE MÉXICO	988
12	GUANAJUATO	546
13	GUERRERO	398
14	HIDALGO	356
15	JALISCO	1,039
16	MICHOACÁN	569

ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
17	MORELOS	143
18	NAYARIT	132
19	NUEVO LEÓN	429
20	OAXACA	313
21	PUEBLA	444
22	QUERÉTARO	119
23	QUINTANA ROO	54
24	SAN LUIS POTOSÍ	170
25	SINALOA	248
26	SONORA	307
27	TABASCO	125
28	TAMAULIPAS	217
29	TLAXCALA	100
30	VERACRUZ	575
31	Web	7,853
32	YUCATÁN	182
33	ZACATECAS	188
	<b>Total</b>	<b>19,131</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>AGOSTO 2023</b>
		<b>Documento</b>
		<b>5_5_3_A11F02_M4</b>
<b>Servicio/Proyecto</b>	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”</b>	
<b>Proceso</b>	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>	
<b>Nombre del Producto</b>	<b>“Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital”</b>	

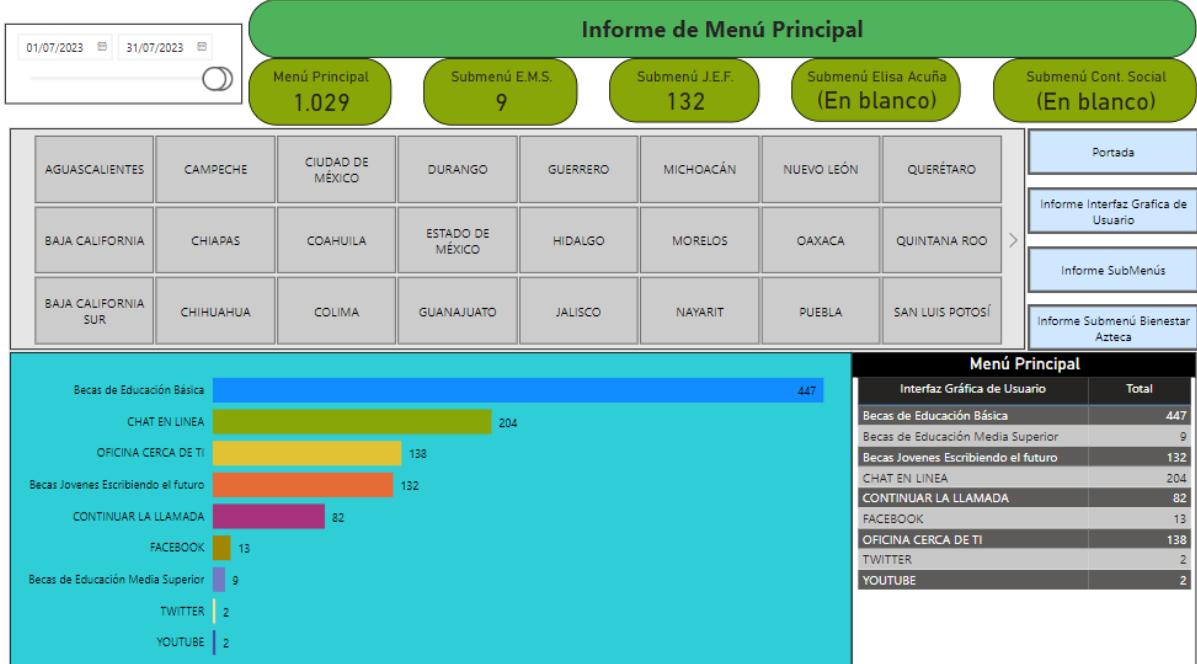
#### 4. Número de clic en Cada Botón de la Interfaz Gráfica de Usuario excluyendo el análisis de ChatBot.

Para el periodo del 1 al 31 de Julio 2023 se registró el siguiente número de interacciones por estado y los indicadores de actividades:

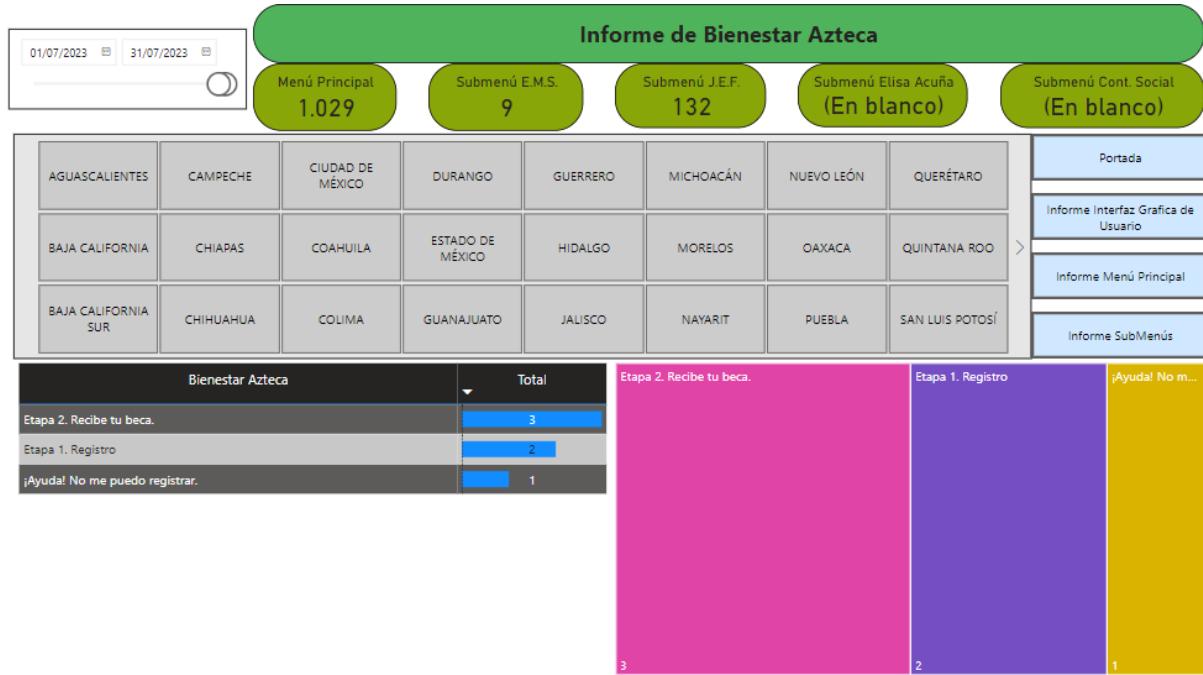
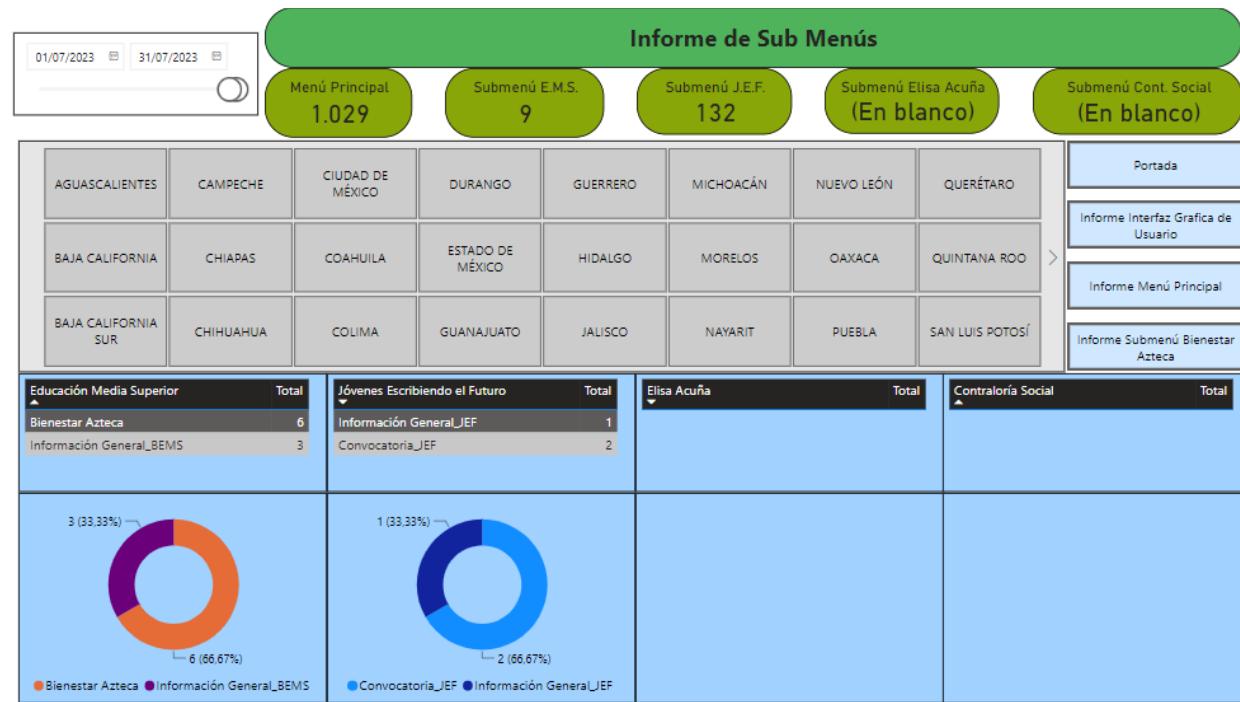


#### 5. Número de visitas.

##### 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>AGOSTO 2023</b>
		<b>Documento</b>
		<b>5_5_3_A11F02_M4</b>
<b>Servicio/Proyecto</b>	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”</b>	
<b>Proceso</b>	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>	
<b>Nombre del Producto</b>	<b>“Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital”</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>AGOSTO 2023</b>
		<b>Documento</b>
		<b>5_5_3_A11F02_M4</b>
<b>Servicio/Proyecto</b>	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”</b>	
<b>Proceso</b>	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>	
<b>Nombre del Producto</b>	<b>“Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital”</b>	

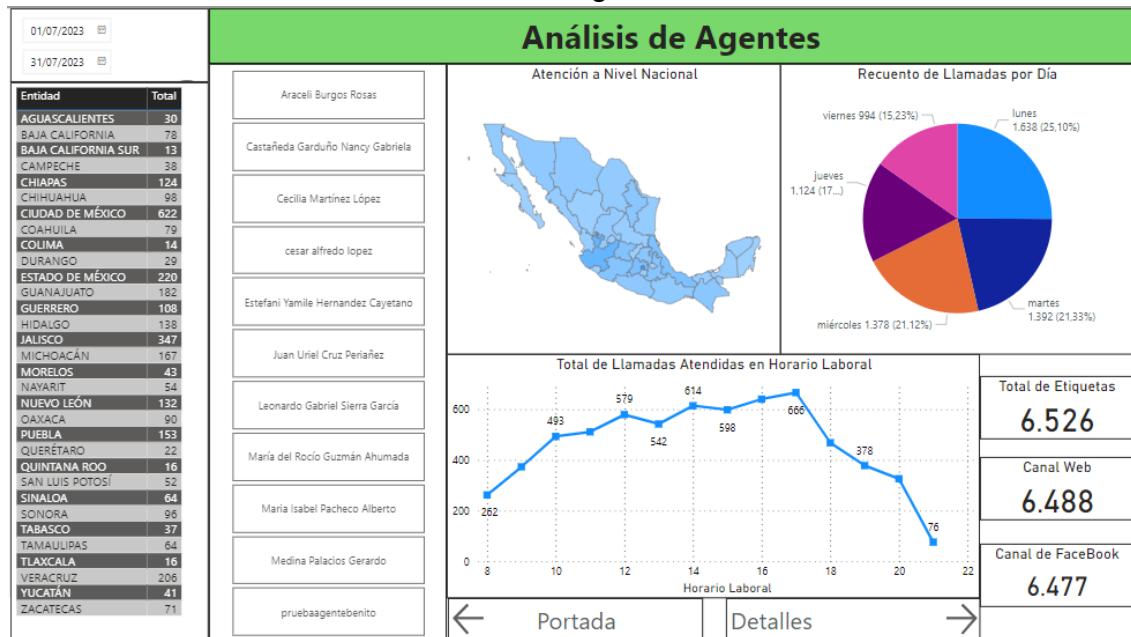
## 6. Uso de Chat Bot



ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	30	17	MORELOS	43
2	BAJA CALIFORNIA	78	18	NAYARIT	54
3	BAJA CALIFORNIA SUR	13	19	NUEVO LEÓN	132
4	CAMPECHE	38	20	NULL	3082
5	CHIAPAS	124	21	OAXACA	90
6	CHIHUAHUA	98	22	PUEBLA	153
7	CIUDAD DE MÉXICO	622	23	QUERÉTARO	22
8	COAHUILA	79	24	QUINTANA ROO	16
9	COLIMA	14	25	SAN LUIS POTOSÍ	52
10	DURANGO	29	26	SINALOA	64
11	ESTADO DE MÉXICO	220	27	SONORA	96
12	GUANAJUATO	182	28	TABASCO	37
13	GUERRERO	108	29	TAMAULIPAS	64
14	HIDALGO	138	30	TLAXCALA	16
15	JALISCO	347	31	VERACRUZ	206
16	MICHOACÁN	167	32	YUCATÁN	41
<b>Total</b>			<b>6,526</b>		

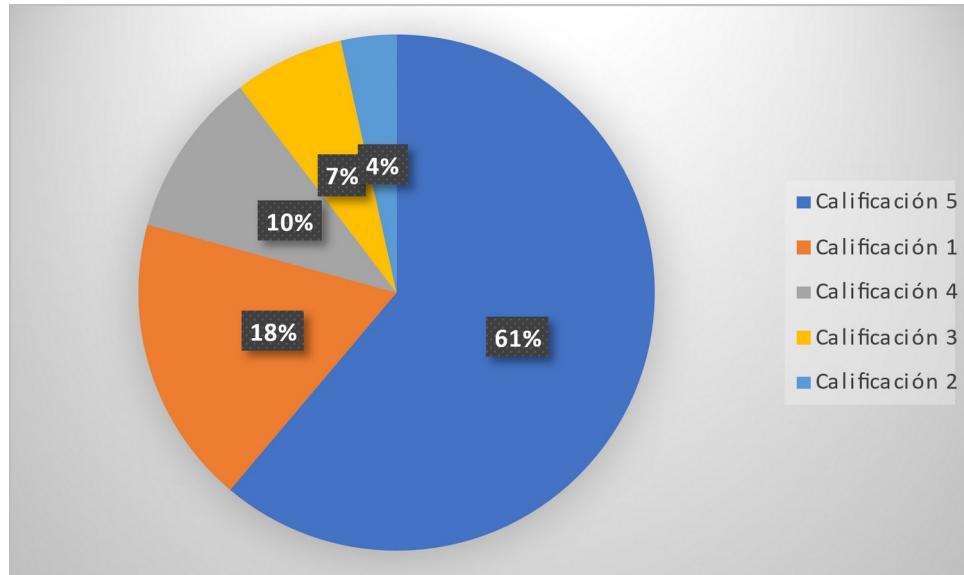
 	<b>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</b> <b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</b> <b>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b> <b>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones</b>	<b>Página 7 de 8</b>
		<b>Fecha de elaboración</b>
		<b>AGOSTO 2023</b>
		<b>Documento</b>
		<b>5_5_3_A11F02_M4</b>
<b>Servicio/Proyecto</b>	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”</b>	
<b>Proceso</b>	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>	
<b>Nombre del Producto</b>	<b>“Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital”</b>	

## 7. Agentes



## 8. Resultado de Encuesta de satisfacción

Calificación	Valor	Porcentaje
Calificación 5	2,213	61%
Calificación 1	655	18%
Calificación 4	376	10%
Calificación 3	249	7%
Calificación 2	126	3%
<b>TOTAL</b>	<b>3,619</b>	<b>100%</b>



 	<p>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</p>	<b>Página 8 de 8</b>
		<b>Fecha de elaboración</b>
		<b>AGOSTO 2023</b>
		<b>Documento</b>
		<b>5_5_3_A11F02_M4</b>
<b>Servicio/Proyecto</b>	<b>“SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”</b>	
<b>Proceso</b>	<b>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</b>	
<b>Nombre del Producto</b>	<b>“Sistema Especializado con apoyo 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>

Jesús Genaro Vázquez Soto  
Director De Atención Ciudadana

Valeria López López  
Directora General de Operación, Vinculación y Atención Ciudadana

<b>Por el Proveedor</b>

Tania Valeska Galetovic Gomez  
Ejecutivo de Cuenta de Teléfonos de México S.A.B de C.V.