



|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|  | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:<br><b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ</b><br>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones<br>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones | Página 1 de 8        |
|   |  | Fecha de elaboración |
|   |  | NOVIEMBRE 2023       |
|   |  | Documento            |
|   |  | 5_5_3_A11F02_M4      |
| Servicio/Proyecto   | “SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”   |                      |
| Proceso   | 11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio   |                      |
| Nombre del Producto   | “Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital”   |                      |

Se extiende la presente Acta correspondiente al mes de octubre 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 octubre 2023, el cual se compone de los siguientes entregables: |   |                        |   |
|--|---|------------------------|---|
| Etapas   | Entregables Mensual                                   | Estatus del entregable | Observaciones   |
|  | 1. Reporte de Número de Visitas al menú.              | Entregado              | ARCHIVO Y CD:<br><br>Entregables mensual del 1 al 31 de octubre 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:<br><b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ</b><br>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones<br>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones | Página 2 de 8        |
|   |  | Fecha de elaboración |
|   |  | NOVIEMBRE 2023       |
|   |  | Documento            |
|   |  | 5_5_3_A11F02_M4      |
| Servicio/Proyecto   | “SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”   |                      |
| Proceso   | 11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio   |                      |
| Nombre del Producto   | “Sistema Especializado con apoyo 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 octubre 2023, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico, en el titulo **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 octubre 2023.



|  |  |                      |
|--|--|----------------------|
| <div><br/></div> | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:<br><b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ</b><br>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones<br>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones | Página 3 de 8        |
|  |  | Fecha de elaboración |
|  |  | NOVIEMBRE 2023       |
|  |  | Documento            |
|  |  | 5_5_3_A11F02_M4      |
| Servicio/Proyecto  | “SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”   |                      |
| Proceso  | 11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio   |                      |
| Nombre del Producto  | “Sistema Especializado con apoyo 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 octubre 2023 se registró el siguiente número de Llamadas y Eventos de Navegación por estado:

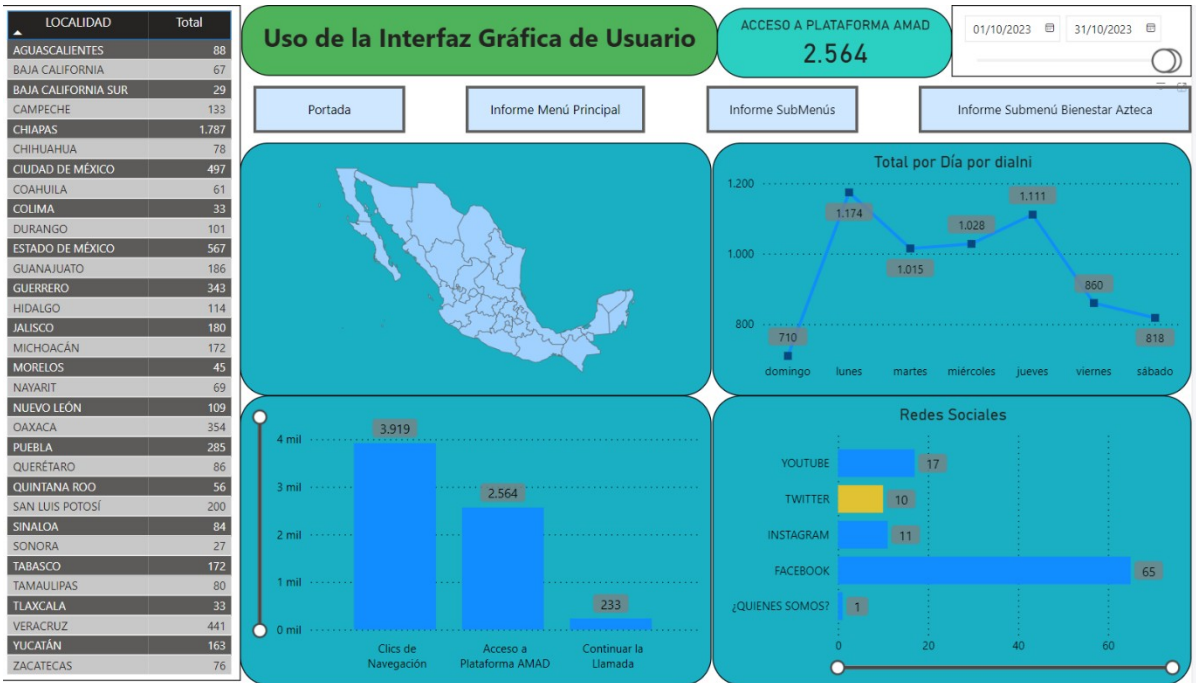


| ID | Estado              | Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas | ID | Estado          | Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas |
|----|---------------------|--|----|-----------------|--|
| 1  | AGUASCALIENTES      | 270  | 17 | MORELOS         | 295  |
| 2  | BAJA CALIFORNIA     | 406  | 18 | NAYARIT         | 295  |
| 3  | BAJA CALIFORNIA SUR | 124  | 19 | NUEVO LEÓN      | 680  |
| 4  | CAMPECHE            | 301  | 20 | OAXACA          | 753  |
| 5  | CHIAPAS             | 2,282  | 21 | PUEBLA          | 981  |
| 6  | CHIHUAHUA           | 551  | 22 | QUERÉTARO       | 232  |
| 7  | CIUDAD DE MÉXICO    | 3,596  | 23 | QUINTANA ROO    | 178  |
| 8  | COAHUILA            | 511  | 24 | SAN LUIS POTOSÍ | 431  |
| 9  | COLIMA              | 108  | 25 | SINALOA         | 437  |
| 10 | DURANGO             | 284  | 26 | SONORA          | 498  |
| 11 | ESTADO DE MÉXICO    | 1,472  | 27 | TABASCO         | 357  |
| 12 | GUANAJUATO          | 1,047  | 28 | TAMAULIPAS      | 496  |
| 13 | GUERRERO            | 816  | 29 | TLAXCALA        | 136  |
| 14 | HIDALGO             | 614  | 30 | VERACRUZ        | 1,241  |
| 15 | JALISCO             | 1,665  | 31 | Web             | 15,213   |
| 16 | MICHOACÁN           | 1,029  | 32 | YUCATÁN         | 347  |
|    |                     |  | 33 | ZACATECAS       | 330  |
|    |                     |  |    | Total           | 37,976   |

|  |  |                      |
|--|--|----------------------|
| <div><br/></div> | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:<br><b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ</b><br>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones<br>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones | Página 4 de 8        |
|  |  | Fecha de elaboración |
|  |  | NOVIEMBRE 2023       |
|  |  | Documento            |
|  |  | 5_5_3_A11F02_M4      |
| Servicio/Proyecto  | “SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”   |                      |
| Proceso  | 11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio   |                      |
| Nombre del Producto  | “Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital”   |                      |

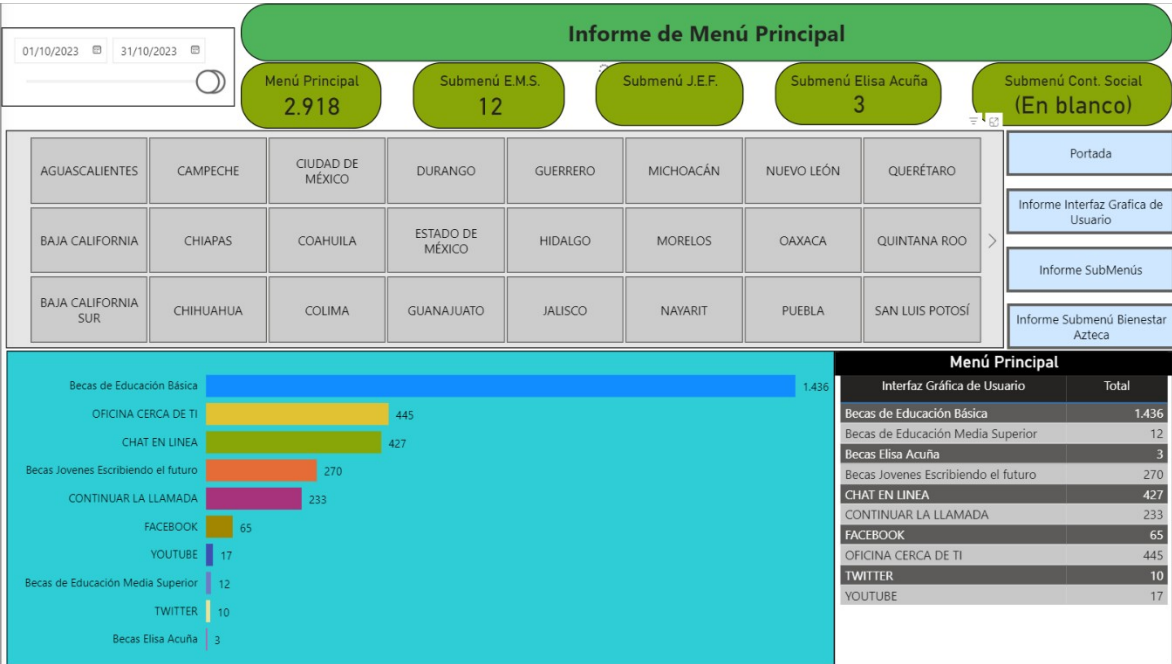
4. Número de clic en Cada Botón de la Interfaz Gráfica de Usuario excluyendo el análisis de ChatBot.



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

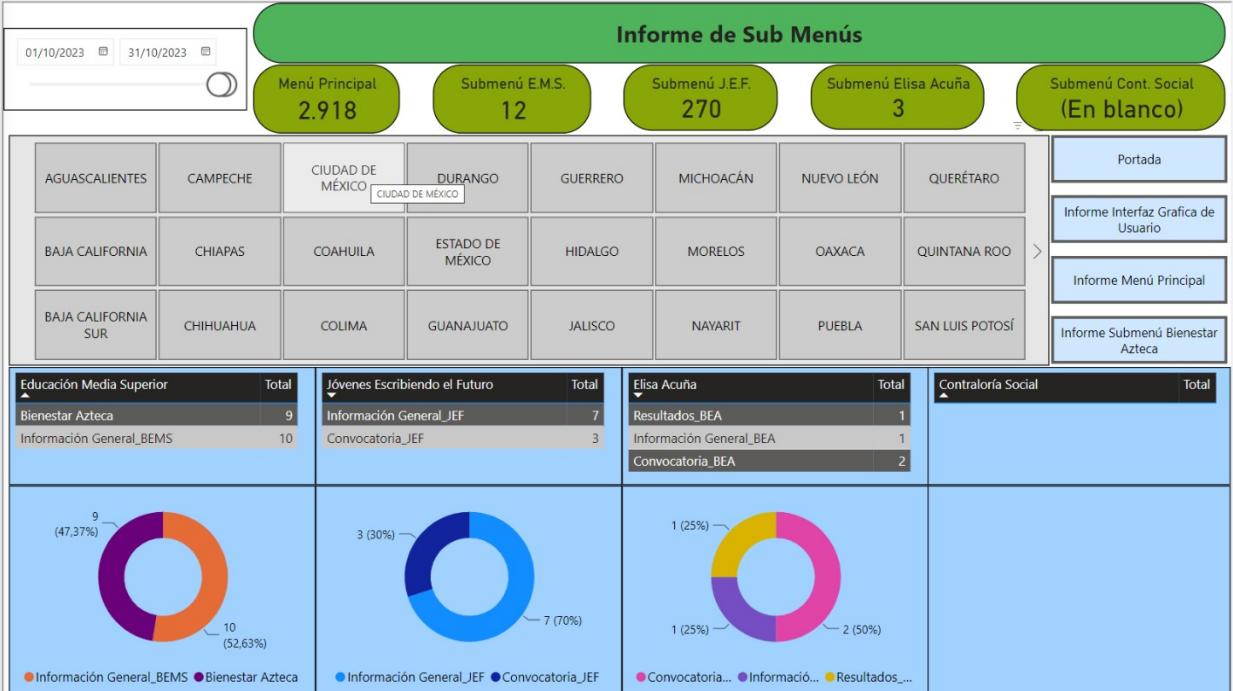


5. Número de visitas.

Sub Menús



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



1

(25%)

1

(25%)

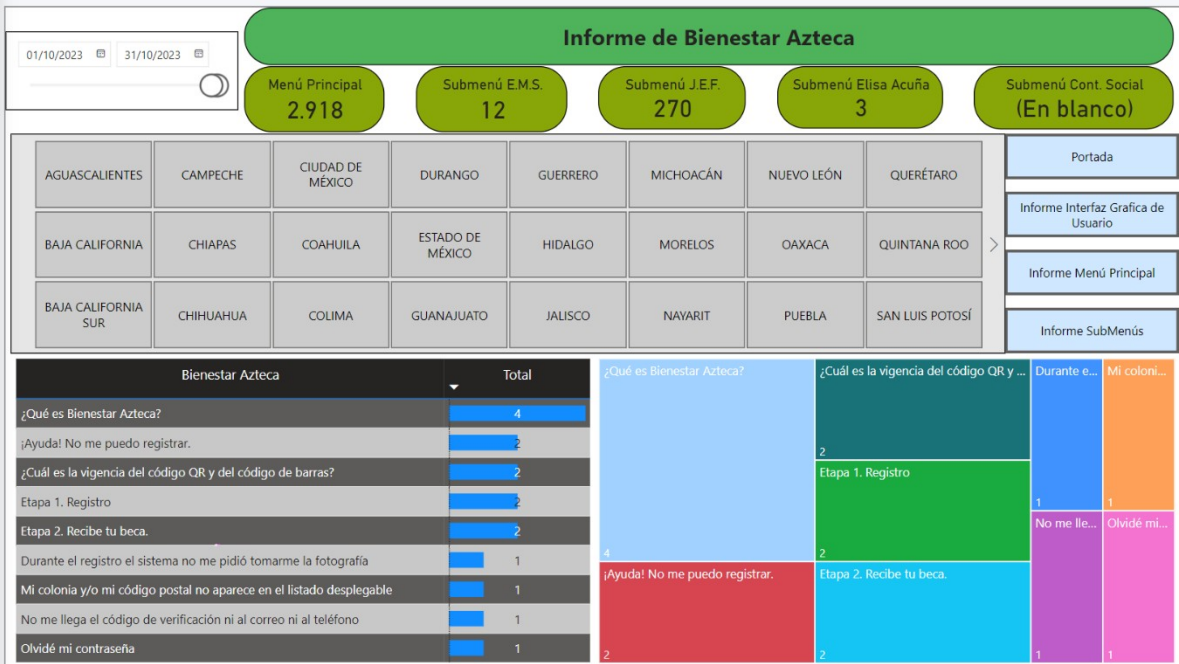
2

(50%)



Convocatoria...

Informació...

Resultados...







|  |  |                      |
|--|--|----------------------|
| <div><br/></div> | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:<br><b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ</b><br>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones<br>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones | Página 6 de 8        |
|  |  | Fecha de elaboración |
|  |  | NOVIEMBRE 2023       |
|  |  | Documento            |
|  |  | 5_5_3_A11F02_M4      |
| Servicio/Proyecto  | “SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”   |                      |
| Proceso  | 11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio   |                      |
| Nombre del Producto  | “Sistema Especializado con apoyo interactivo de voz para la operación analógica y digital”   |                      |

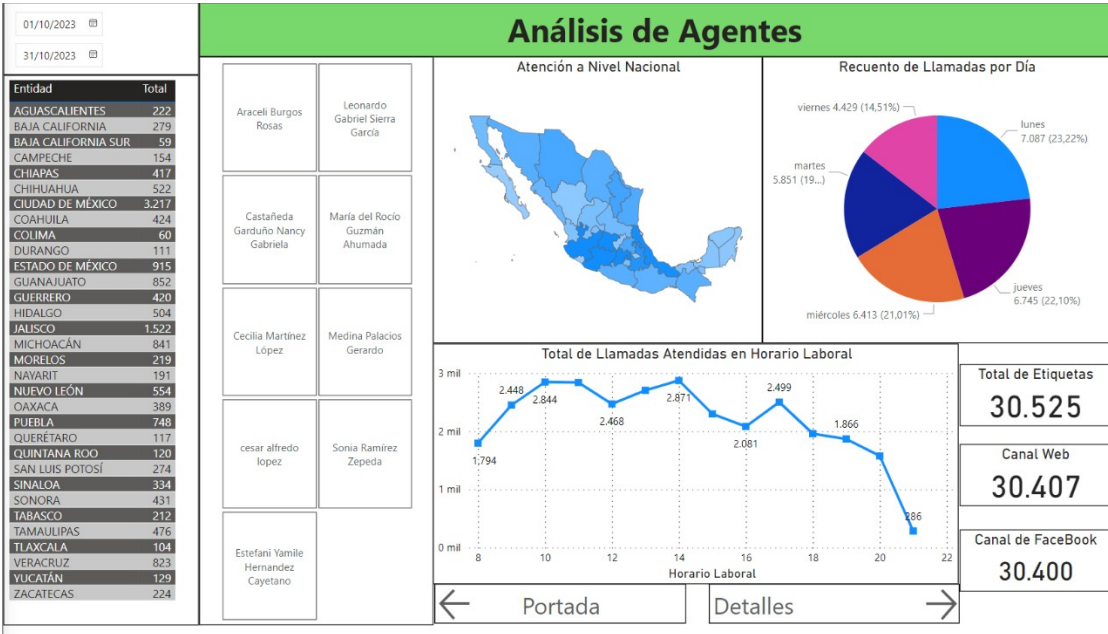
6. Uso de Chat Bot



| ID    | Estado              | Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas | ID | Estado          | Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas |
|-------|---------------------|--|----|-----------------|--|
| 1     | AGUASCALIENTES      | 222  | 17 | MORELOS         | 219  |
| 2     | BAJA CALIFORNIA     | 279  | 18 | NAYARIT         | 191  |
| 3     | BAJA CALIFORNIA SUR | 59   | 19 | NUEVO LEÓN      | 554  |
| 4     | CAMPECHE            | 154  | 20 | NULL            | 14578  |
| 5     | CHIAPAS             | 417  | 21 | OAXACA          | 389  |
| 6     | CHIHUAHUA           | 522  | 22 | PUEBLA          | 748  |
| 7     | CIUDAD DE MÉXICO    | 3217   | 23 | QUERÉTARO       | 117  |
| 8     | COAHUILA            | 424  | 24 | QUINTANA ROO    | 120  |
| 9     | COLIMA              | 60   | 25 | SAN LUIS POTOSÍ | 274  |
| 10    | DURANGO             | 111  | 26 | SINALOA         | 334  |
| 11    | ESTADO DE MÉXICO    | 915  | 27 | SONORA          | 431  |
| 12    | GUANAJUATO          | 852  | 28 | TABASCO         | 212  |
| 13    | GUERRERO            | 420  | 29 | TAMAULIPAS      | 476  |
| 14    | HIDALGO             | 504  | 30 | TLAXCALA        | 104  |
| 15    | JALISCO             | 1522   | 31 | VERACRUZ        | 823  |
| 16    | MICHOACÁN           | 841  | 32 | YUCATÁN         | 129  |
|       |                     |  |    | ZACATECAS       | 224  |
| Total |                     |  |    |                 | 30,442   |

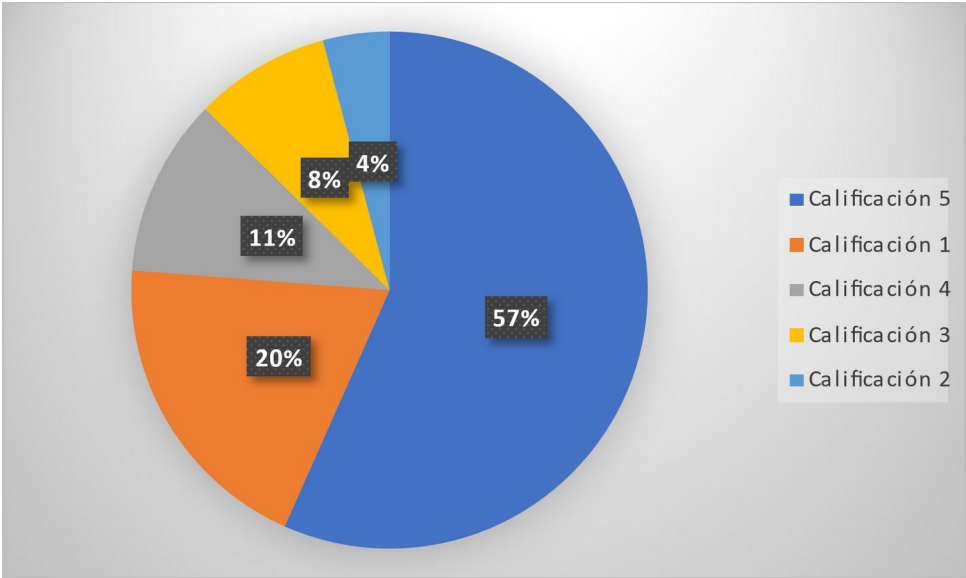
|  |  |                      |
|--|--|----------------------|
| <div><br/></div> | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:<br><b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ</b><br>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones<br>Dirección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


7. Agentes



8. Resultado de Encuesta de satisfacción

| Calificación   | Valor | Porcentaje |
|----------------|-------|------------|
| Calificación 5 | 3,347 | 57%        |
| Calificación 1 | 1,156 | 20%        |
| Calificación 4 | 658   | 11%        |
| Calificación 3 | 501   | 8%         |
| Calificación 2 | 246   | 4%         |
| TOTAL          | 5,908 | 100%       |



|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|  | TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:<br><b>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ</b><br>Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones<br>Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones | Página 8 de 8        |
|   |  | Fecha de elaboración |
|   |  | NOVIEMBRE 2023       |
|   |  | Documento            |
|   |  | 5_5_3_A11F02_M4      |
| Servicio/Proyecto   | “SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”   |                      |
| Proceso   | 11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio   |                      |
| Nombre del Producto   | “Sistema Especializado con apoyo 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 Requirente   |
|---|---|
| <div></div>   | <div></div>   |
| Jesús Genaro Vázquez Soto<br>Director De Atención Ciudadana | Valeria López López<br>Directora General de Operación, Vinculación y Atención Ciudadana |

| Por el Proveedor  |
|---|
| <div></div>   |
| Claudia Guadalupe Quevedo Padilla<br>Ejecutivo de Cuenta de Teléfonos de México S.A.B de C.V. |