

 	<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</p>	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:

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 octubre 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: 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</p>	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 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 octubre 2023.

 TELMAX  COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ	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
		NOVIEMBRE 2023
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4

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:



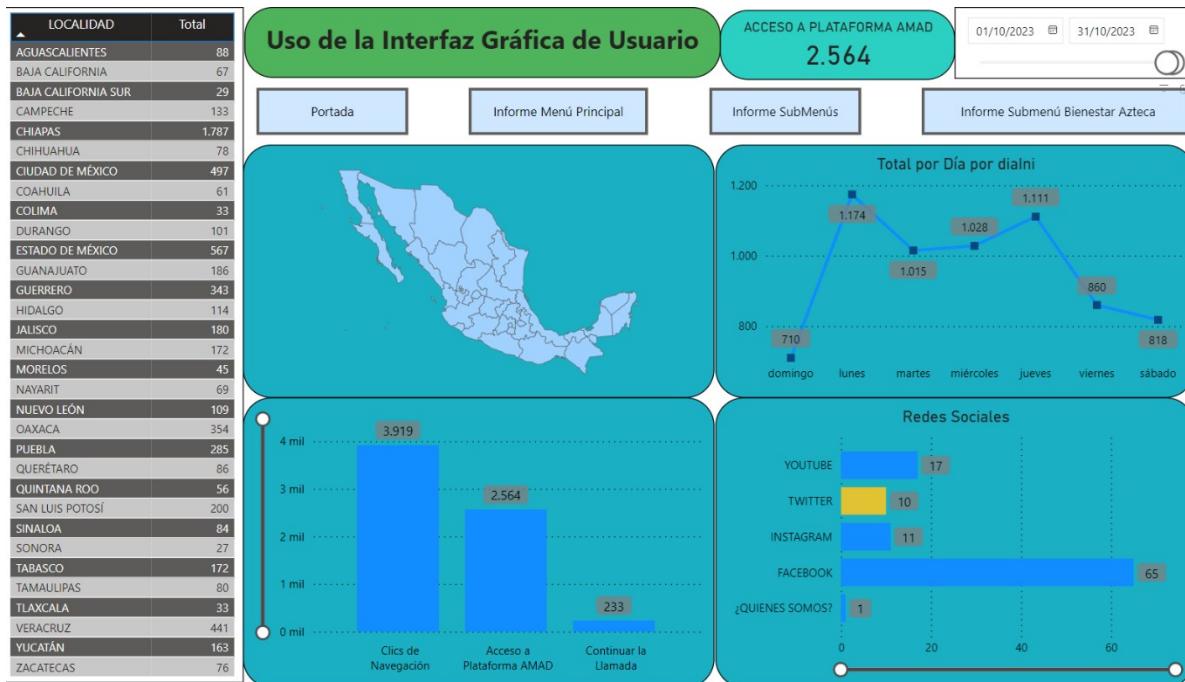
ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	270
2	BAJA CALIFORNIA	406
3	BAJA CALIFORNIA SUR	124
4	CAMPECHE	301
5	CHIAPAS	2,282
6	CHIHUAHUA	551
7	CIUDAD DE MÉXICO	3,596
8	COAHUILA	511
9	COLIMA	108
10	DURANGO	284
11	ESTADO DE MÉXICO	1,472
12	GUANAJUATO	1,047
13	GUERRERO	816
14	HIDALGO	614
15	JALISCO	1,665
16	MICHOACÁN	1,029

ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
17	MORELOS	295
18	NAYARIT	295
19	NUEVO LEÓN	680
20	OAXACA	753
21	PUEBLA	981
22	QUERÉTARO	232
23	QUINTANA ROO	178
24	SAN LUIS POTOSÍ	431
25	SINALOA	437
26	SONORA	498
27	TABASCO	357
28	TAMAULIPAS	496
29	TLAXCALA	136
30	VERACRUZ	1,241
31	Web	15,213
32	YUCATÁN	347
33	ZACATECAS	330
Total		37,976

 	<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</p>	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"	

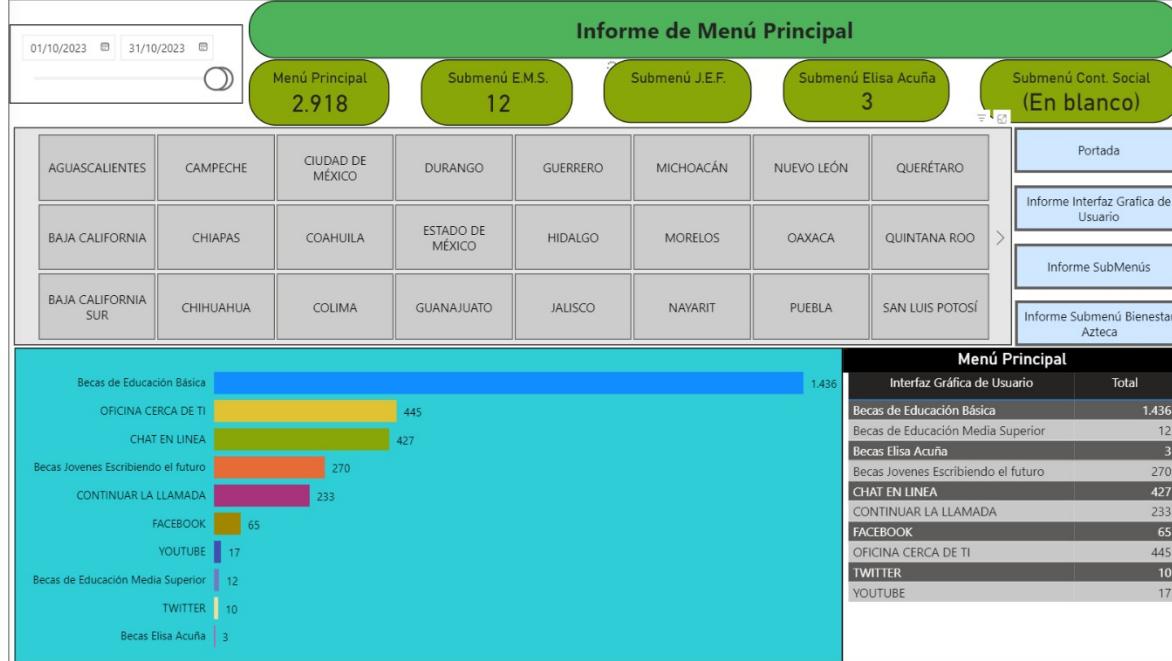
4. Número de clic en Cada Botón de la Interfaz Gráfica de Usuario excluyendo el análisis de ChatBot.

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

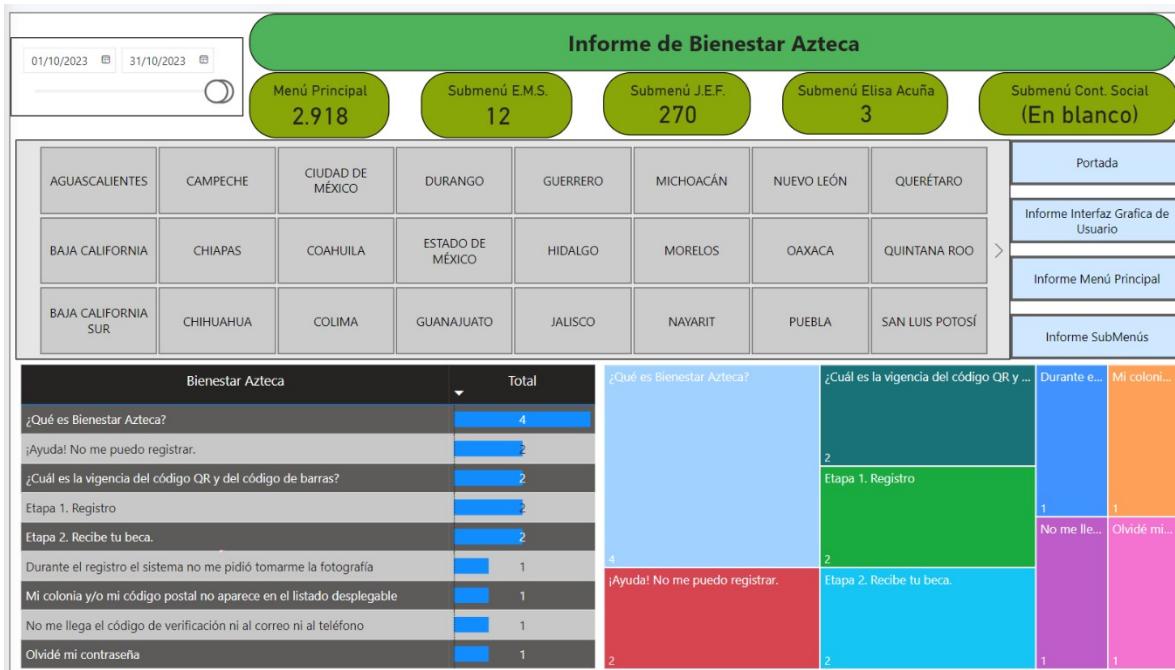
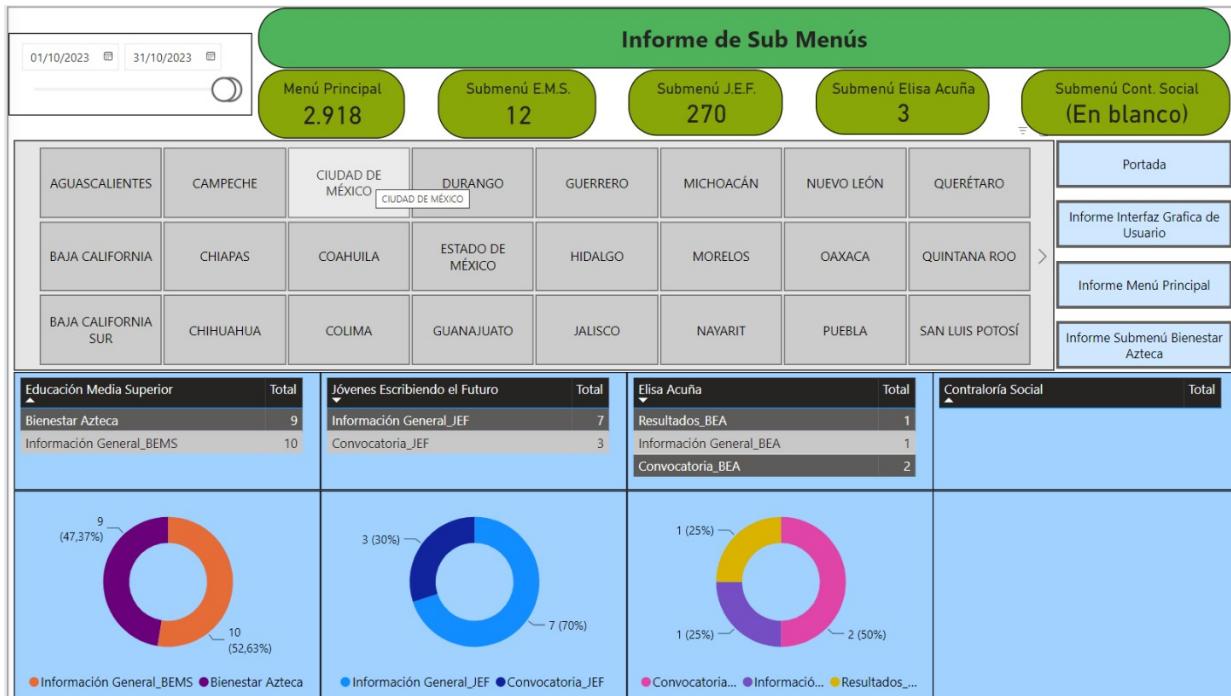


5. Número de visitas.

Sub Menús



 	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 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"	



 	<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</p>	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”	

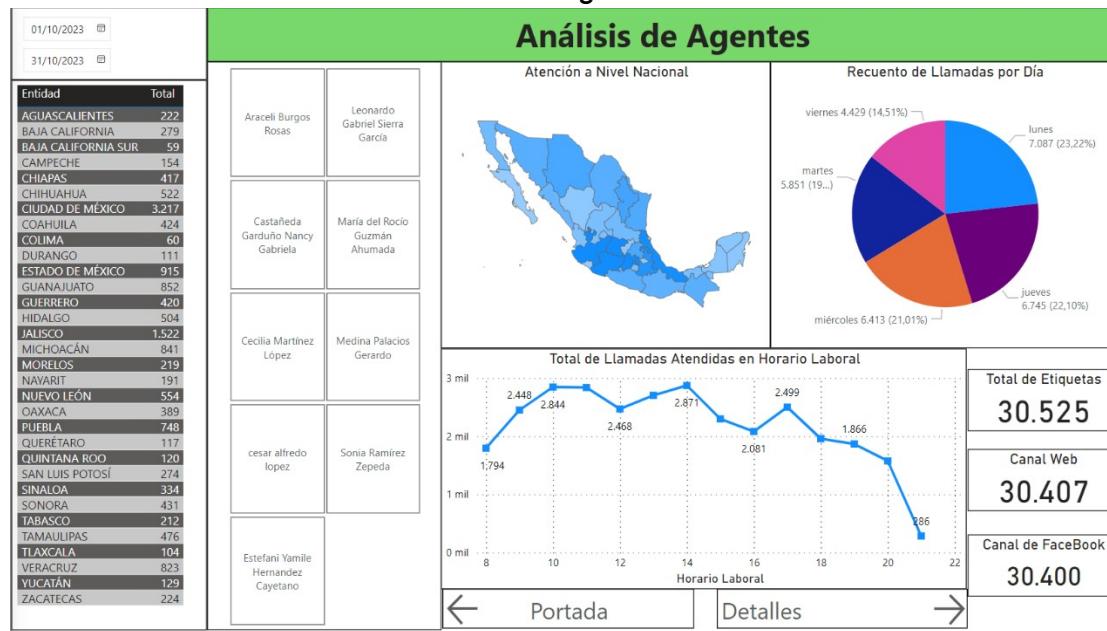
6. Uso de Chat Bot



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
Total			30,442		

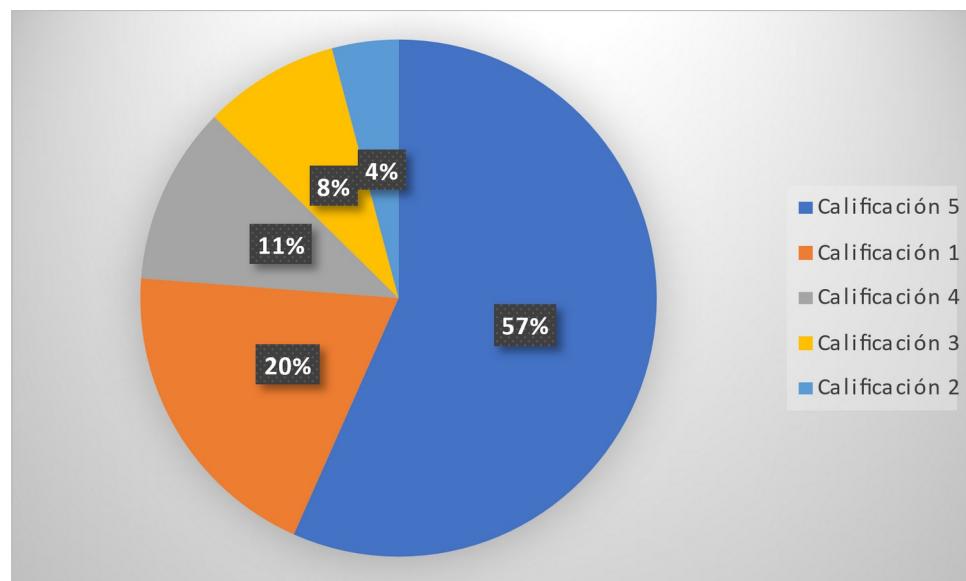
 	TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ Dirección General Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección De Administración y Operación de Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones	Página 7 de 8
		Fecha de elaboración
		NOVIEMBRE 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%



 	<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</p>	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 Requierente

Jesús Genaro Vázquez Soto Director De Atención Ciudadana	Valeria López López Directora General de Operación, Vinculación y Atención Ciudadana
--	--

Por el Proveedor
Claudia Guadalupe Quevedo Padilla Ejecutivo de Cuenta de Teléfonos de México S.A.B de C.V.