



Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL E IVR ANALÓGICO-DIGITAL” Nº . CONT-028-2023 Vigencia del 18 de diciembre de 2023- 31 de diciembre de 2024
Proceso	11 - APBS - Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	“SISTEMA IVR ANALÓGICO-DIGITAL”

ACTA DE TÉRMINO MENSUAL

Fecha: 01/04/2024

SECCIÓN I: SISTEMA IVR ANALÓGICO-DIGITAL

Se extiende la presente Acta correspondiente al mes de Marzo 2024 del Contrato Abierto Número: **No. CONT-028-2023** relacionado con el **“SISTEMA IVR ANALÓGICO-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 IVR” en su modalidad **Digital** correspondiente al mes de Marzo, el cual se compone de los siguientes **entregables iniciales / Mensuales**:

Etapa	Entregables Mensual	Estatus del entregable	Observaciones
Operación	1. Reporte #Visitas portal cautivo (AMAD)	Entregado	Entregable mes de Marzo 2024.
	2. Reportes del ChatBot	Entregado	Archivo: Coordinación Nacional de Becas para el Bienestar Benito Juárez mes de Marzo.
	3. Herramienta WEB 4. Control de altas, bajas o cambios durante el periodo de servicio. 5. Reporte de Disponibilidad	Entregado	



Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL E IVR ANALÓGICO-DIGITAL” Nº . CONT-028-2023 Vigencia del 18 de diciembre de 2023- 31 de diciembre de 2024
Proceso	11 - APBS - Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	“SISTEMA IVR ANALÓGICO-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 Marzo 2024, 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 Marzo 2024.

Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL E IVR ANALÓGICO-DIGITAL” Nº . CONT-028-2023 Vigencia del 18 de diciembre de 2023- 31 de diciembre de 2024
Proceso	11 - APBS - Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	“SISTEMA IVR ANALÓGICO-DIGITAL”

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

Para el periodo del 1 al 31 de Marzo 2024 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	17	17	MORELOS	12
2	BAJA CALIFORNIA	68	18	NAYARIT	17
3	BAJA CALIFORNIA SUR	11	19	NUEVO LEÓN	14
4	CAMPECHE	32	20	OAXACA	40
5	CHIAPAS	248	21	PUEBLA	97
6	CHIHUAHUA	35	22	QUERÉTARO	44
7	CIUDAD DE MÉXICO	181	23	QUINTANA ROO	8
8	COAHUILA	33	24	SAN LUIS POTOSÍ	14
9	COLIMA	15	25	SINALOA	20
10	DURANGO	28	26	SONORA	11
11	ESTADO DE MÉXICO	217	27	TABASCO	34
12	GUANAJUATO	49	28	TAMAULIPAS	6
13	GUERRERO	107	29	TLAXCALA	21
14	HIDALGO	31	30	VERACRUZ	224
15	JALISCO	105	31	Web	283
16	MICHOACÁN	93	32	YUCATÁN	22



Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL E IVR ANALÓGICO-DIGITAL” Nº . CONT-028-2023 Vigencia del 18 de diciembre de 2023- 31 de diciembre de 2024
Proceso	11 - APBS - Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	“SISTEMA IVR ANALÓGICO-DIGITAL”

ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
33	ZACATECAS	12			
	Total	2,149			

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 Marzo 2024 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 JUAREZ**

Página 5 de 1

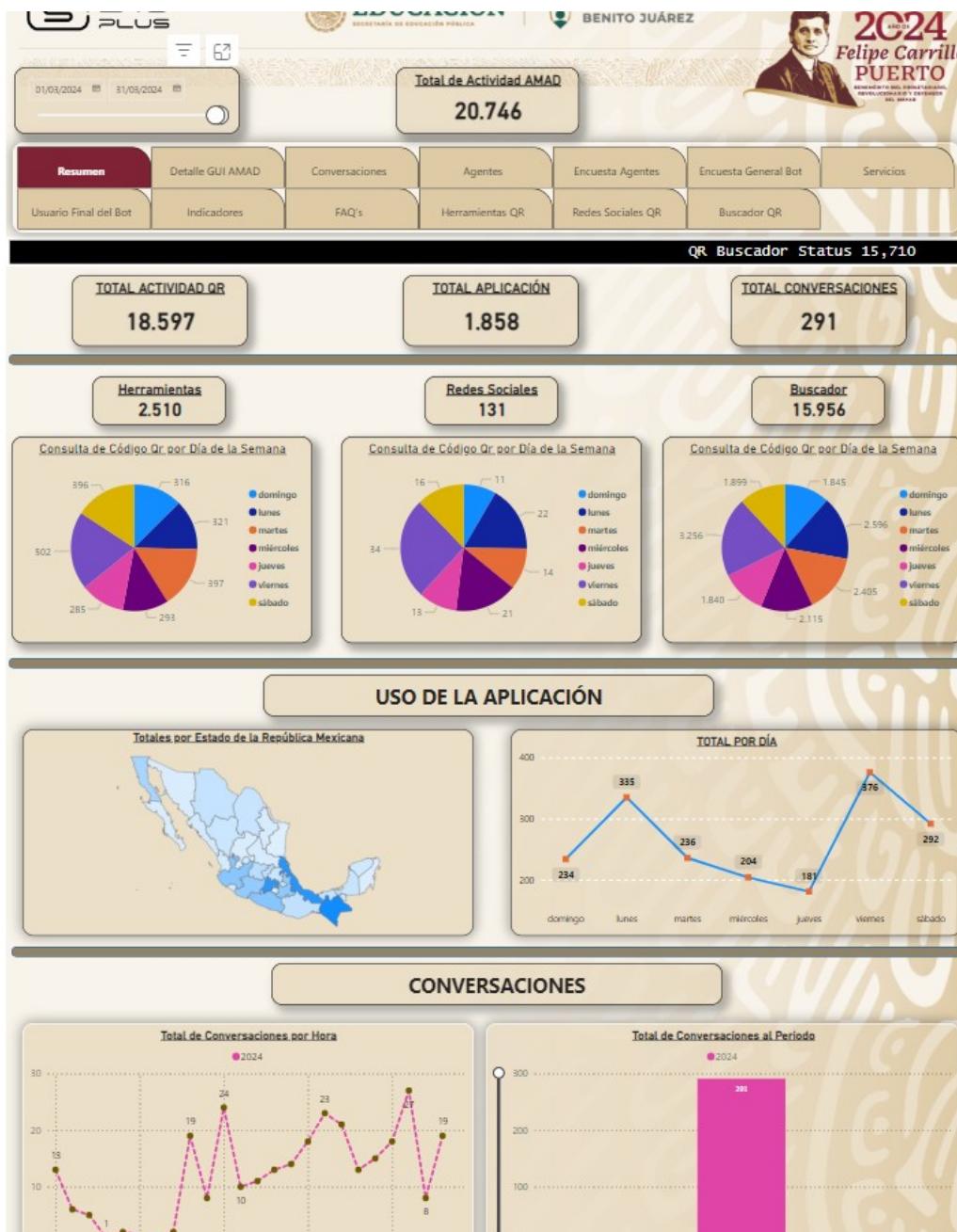
Fecha de elaboración

ABRIL 2024

Documento

5_5_3_A11F02_M4

Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL E IVR ANALÓGICO-DIGITAL” Nº . CONT-028-2023 Vigencia del 18 de diciembre de 2023- 31 de diciembre de 2024
Proceso	11 - APBS - Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	“SISTEMA IVR ANALÓGICO-DIGITAL”



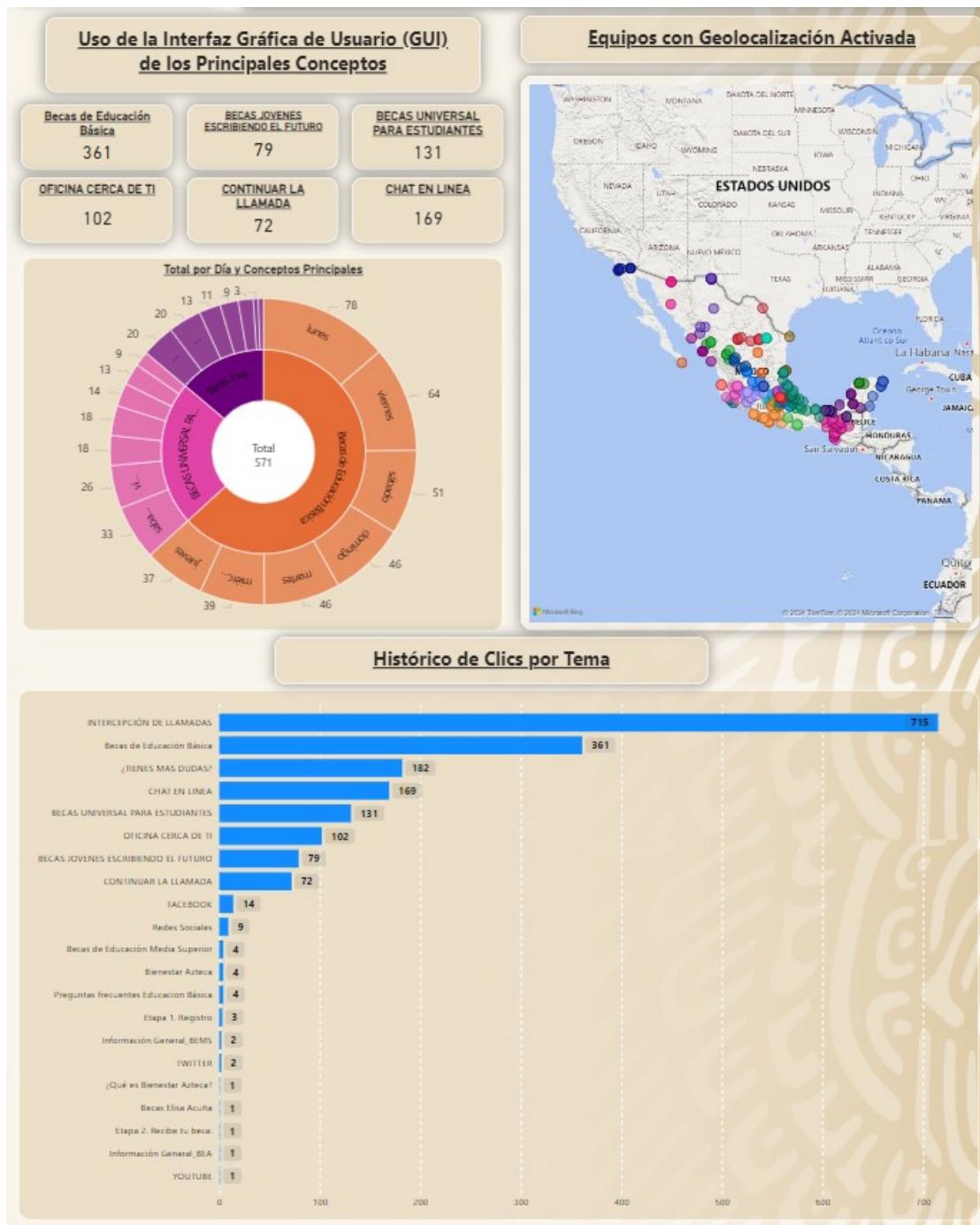


Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL E IVR ANALÓGICO-DIGITAL” Nº . CONT-028-2023 Vigencia del 18 de diciembre de 2023- 31 de diciembre de 2024
Proceso	11 - APBS - Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	“SISTEMA IVR ANALÓGICO-DIGITAL”

NÚMERO DE VISITAS.

DETALLES

Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL E IVR ANALÓGICO-DIGITAL” Nº . CONT-028-2023 Vigencia del 18 de diciembre de 2023- 31 de diciembre de 2024
Proceso	11 - APBS - Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	“SISTEMA IVR ANALÓGICO-DIGITAL”



Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL E IVR ANALÓGICO-DIGITAL” Nº . CONT-028-2023 Vigencia del 18 de diciembre de 2023- 31 de diciembre de 2024
Proceso	11 - APBS - Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	“SISTEMA IVR ANALÓGICO-DIGITAL”

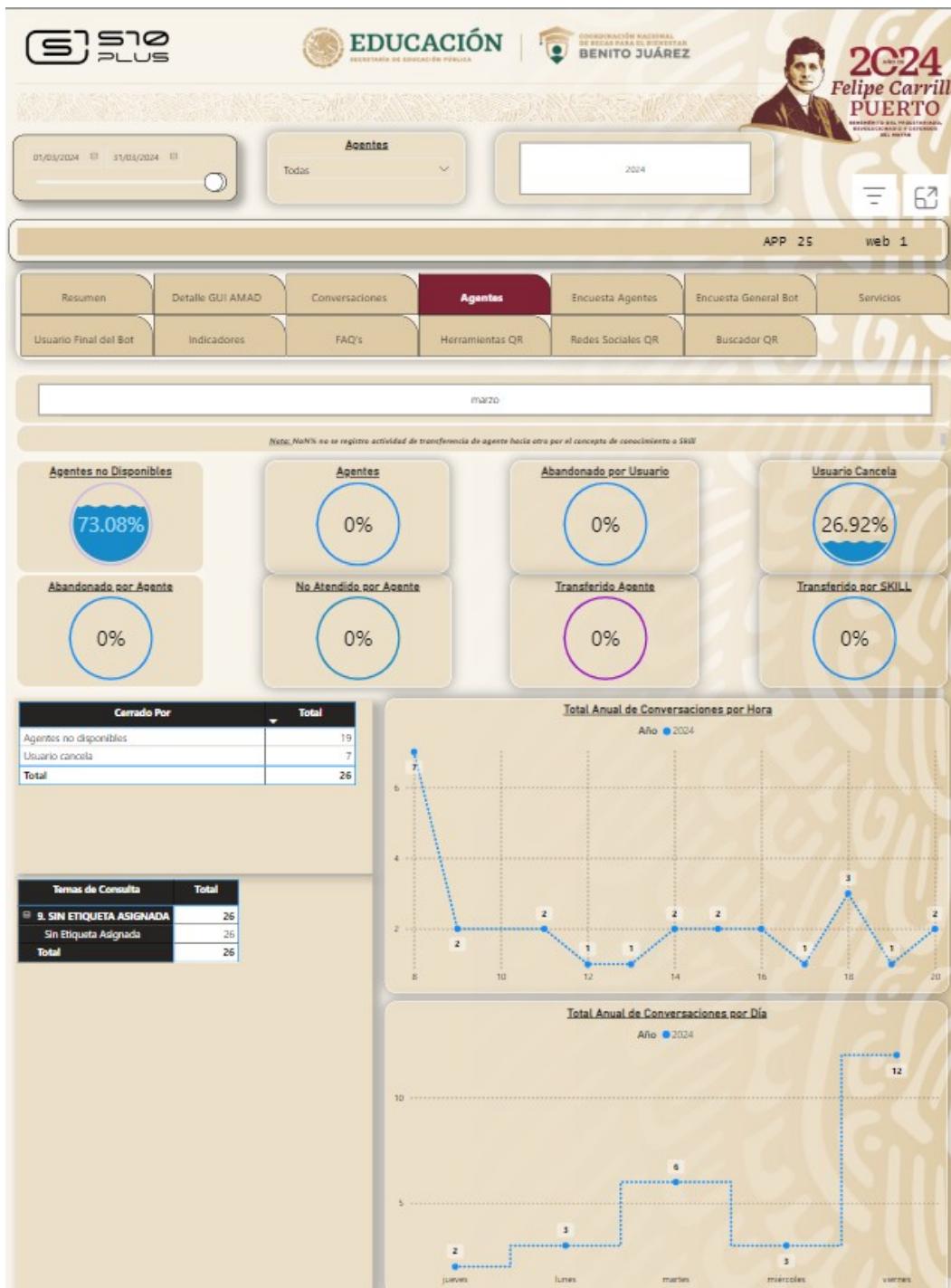
5. Uso de Chat Bot



ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	0	17	MORELOS	0
2	BAJA CALIFORNIA	0	18	NAYARIT	0
3	BAJA CALIFORNIA SUR	0	19	NUEVO LEÓN	0
4	CAMPECHE	0	20	SIN DATOS GEOGRÁFICOS	25
5	CHIAPAS	0	21	OAXACA	0
6	CHIHUAHUA	0	22	PUEBLA	0
7	CIUDAD DE MÉXICO	0	23	QUERÉTARO	0
8	COAHUILA	0	24	QUINTANA ROO	0
9	COLIMA	0	25	SAN LUIS POTOSÍ	0
10	DURANGO	0	26	SINALOA	0
11	ESTADO DE MÉXICO	0	27	SONORA	0
12	GUANAJUATO	0	28	TABASCO	0
13	GUERRERO	0	29	TAMAULIPAS	0
14	HIDALGO	0	30	TLAXCALA	0
15	JALISCO	0	31	VERACRUZ	1
16	MICHOACÁN	0	32	YUCATÁN	0
Total			26		

Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL E IVR ANALÓGICO-DIGITAL” Nº . CONT-028-2023 Vigencia del 18 de diciembre de 2023- 31 de diciembre de 2024
Proceso	11 - APBS - Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	“SISTEMA IVR ANALÓGICO-DIGITAL”

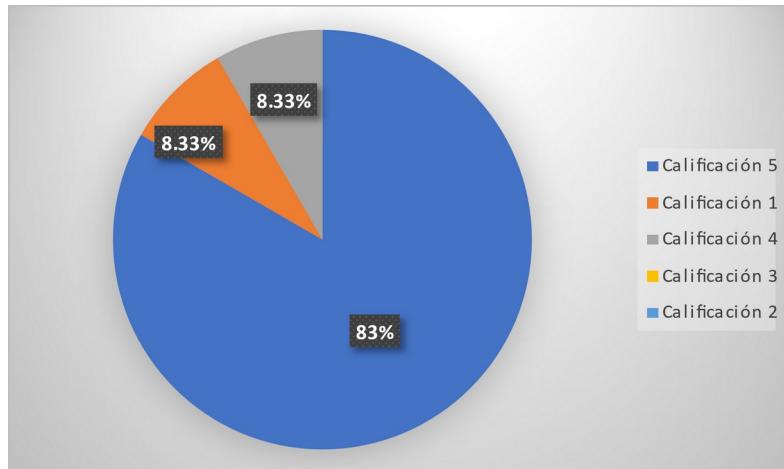
6. Agentes



Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL E IVR ANALÓGICO-DIGITAL” Nº . CONT-028-2023 Vigencia del 18 de diciembre de 2023- 31 de diciembre de 2024
Proceso	11 - APBS - Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	“SISTEMA IVR ANALÓGICO-DIGITAL”

7. Resultado de Encuesta de satisfacción del Bot

Calificación	Valor	Porcentaje
Calificación 5	10	83%
Calificación 1	1	8%
Calificación 4	1	8%
Calificación 3	0	0%
Calificación 2	0	0%
TOTAL	12	100%



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.

Revisó

Vo. Bo. Director General Requirente



Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL E IVR ANALÓGICO-DIGITAL” Nº . CONT-028-2023 Vigencia del 18 de diciembre de 2023- 31 de diciembre de 2024
Proceso	11 - APBS - Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	“SISTEMA IVR ANALÓGICO-DIGITAL”

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 Comercial de Teléfonos de México S.A.B de C.V.