



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: 01/05/2024

SECCIÓN I: SISTEMA IVR ANALÓGICO-DIGITAL

Se extiende la presente Acta correspondiente al mes de Abril 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 Abril, 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 Abril 2024.
	2. Reportes del ChatBot	Entregado	Archivo: Coordinación Nacional de Becas para el Bienestar Benito Juárez mes de Abril.
	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 30 de Abril 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:

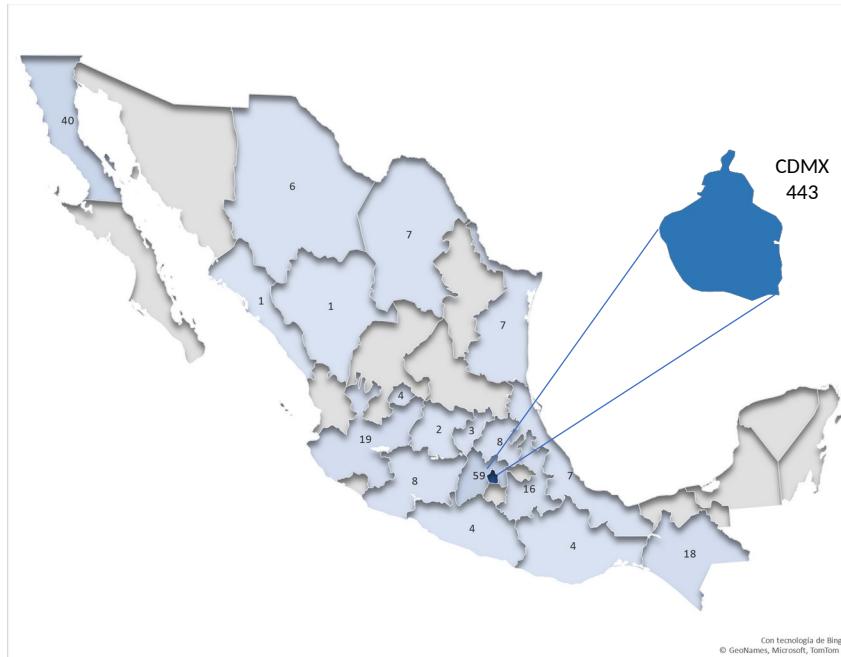
- Número de visitas al menú.
- Número de clic en cada botón del servicio.
- Graficas de desempeño y Porcentaje de visitas.

Para el cumplimiento de este punto, mi representada entrega los resultados correspondientes a las actividades registradas durante el periodo del 1 al 30 de Abril 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 30 de Abril 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	4	17	MORELOS	0
2	BAJA CALIFORNIA	40	18	NAYARIT	0
3	BAJA CALIFORNIA SUR	0	19	NUEVO LEÓN	0
4	CAMPECHE	0	20	OAXACA	4
5	CHIAPAS	18	21	PUEBLA	16
6	CHIHUAHUA	6	22	QUERÉTARO	3
7	CIUDAD DE MÉXICO	443	23	QUINTANA ROO	0
8	COAHUILA	7	24	SAN LUIS POTOSÍ	0
9	COLIMA	0	25	SINALOA	1
10	DURANGO	1	26	SONORA	0
11	ESTADO DE MÉXICO	59	27	TABASCO	0
12	GUANAJUATO	2	28	TAMAULIPAS	7
13	GUERRERO	4	29	TLAXCALA	0
14	HIDALGO	8	30	VERACRUZ	7
15	JALISCO	19	31	Web	97
16	MICHOACÁN	8	32	YUCATÁN	0

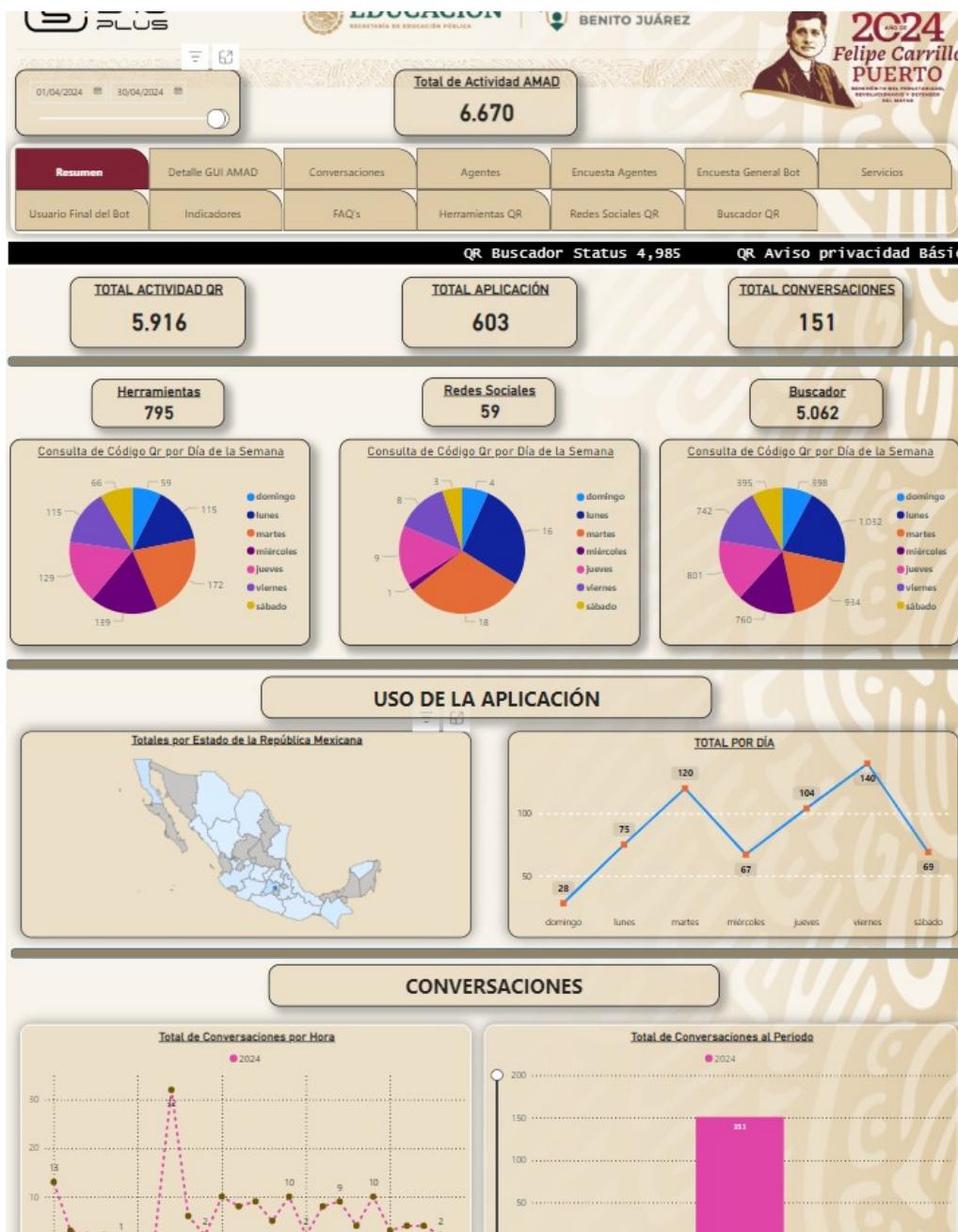
Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL E IVR ANALÓGICO-DIGITAL” Nº . CONT-028-2023 Vigencia del 18 de diciembre de 2023- 31 de diciembre de 2024
Proceso	11 - APBS - Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	“SISTEMA IVR ANALÓGICO-DIGITAL”

ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
33	ZACATECAS	0			
	Total	754			

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

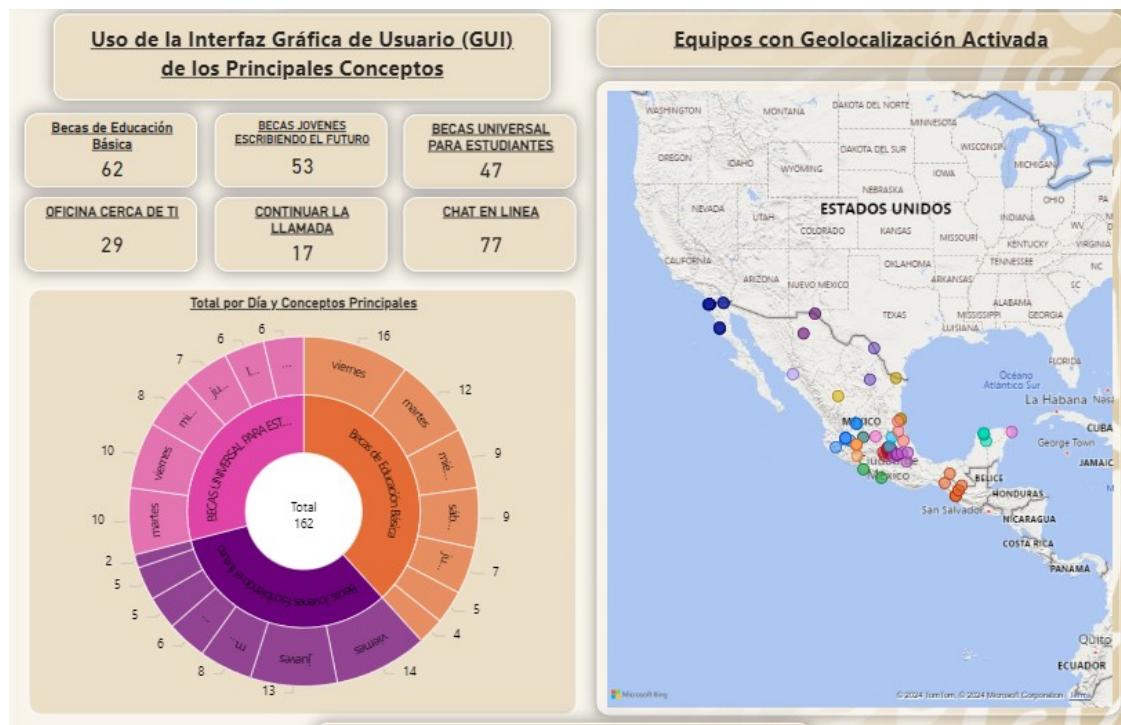
Para el periodo del 1 al 30 de Abril 2024 se registró el siguiente número de interacciones por estado y los indicadores de actividades:

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”

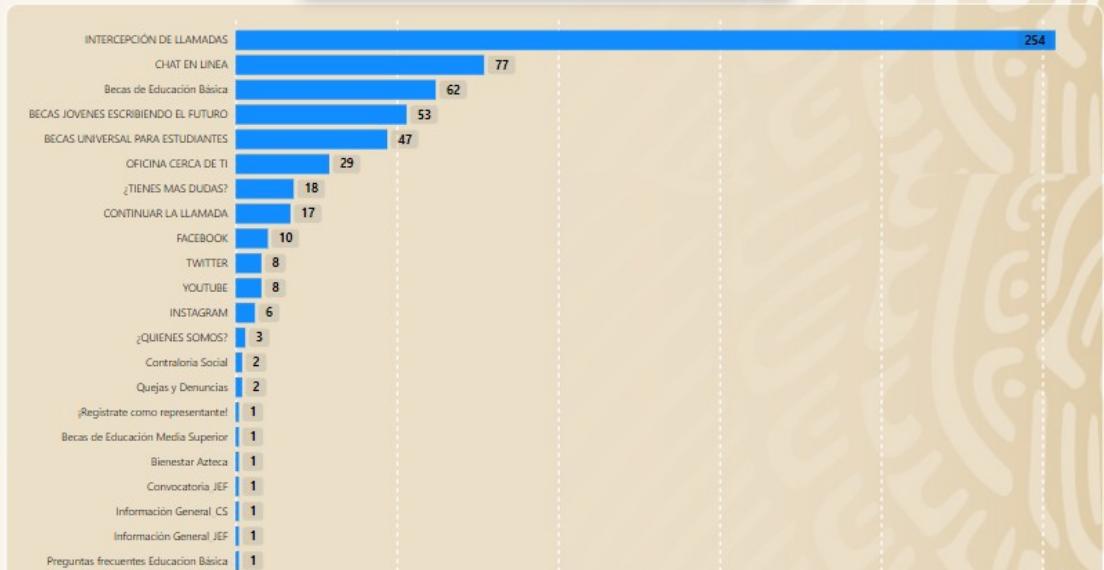


Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL E IVR ANALÓGICO-DIGITAL” Nº . CONT-028-2023 Vigencia del 18 de diciembre de 2023- 31 de diciembre de 2024
Proceso	11 - APBS - Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	“SISTEMA IVR ANALÓGICO-DIGITAL”

NÚMERO DE VISITAS.
DETALLES



Histórico de Clicks por Tema



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”

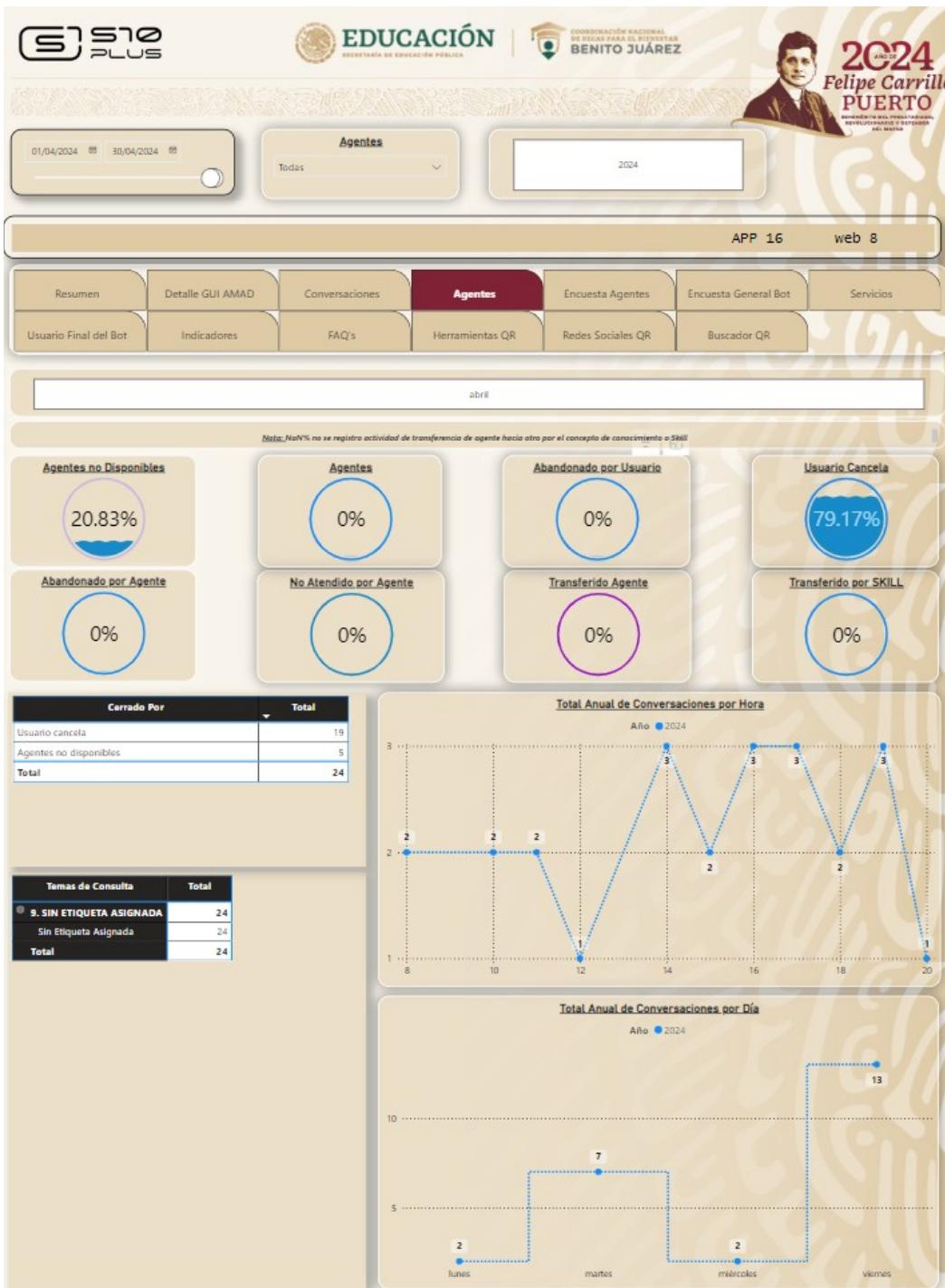
5. Uso de Chat Bot



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	16
5	CHIAPAS	0	21	OAXACA	0
6	CHIHUAHUA	0	22	PUEBLA	0
7	CIUDAD DE MÉXICO	8	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	0
16	MICHOACÁN	0	32	YUCATÁN	0
Total			24		

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”

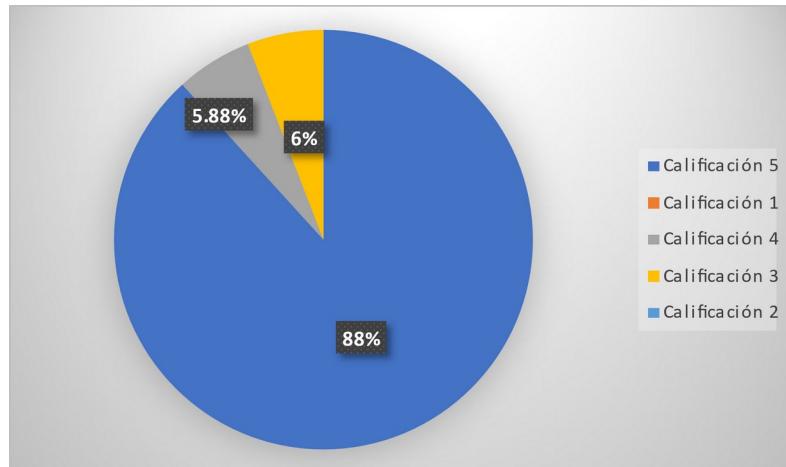
6. Agentes



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	30	88%
Calificación 1	0	0.00%
Calificación 4	2	5.88%
Calificación 3	2	6%
Calificación 2	0	0%
TOTAL	34	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.