		TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ	Página 1 de 4 Fecha de elaboración JUNIO 2024 Documento 5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL E IVR ANALÓGICO-DIGITAL” N°. 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 mayo 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 **acceptables**, en el entendido de que diversos entregables han sido recibidos al día de hoy los cuales se detallan a continuación.

SECCIÓN II: DESCRIPCIÓN

<p>“SISTEMA IVR” en su modalidad Digital correspondiente al mes de mayo, el cual se compone de los siguientes entregables iniciales / Mensuales:</p>			
Etapa	Entregables Mensual	Estatus del entregable	Observaciones
Operación	1. Reporte #Visitas portal cautivo (AMAD)	Entregado	Entregable mes de mayo 2024.
	2. Reportes del ChatBot	Entregado	Archivo: Coordinación Nacional de Becas para el Bienestar Benito Juárez mes de mayo.
	3. Herramienta WEB	Entregado	
	4. Control de altas, bajas o cambios durante el periodo de servicio.		
	5. Reporte de Disponibilidad		

		TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ	Página 2 de 4
			Fecha de elaboración
			JUNIO 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”		

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 mayo 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 Autoatendimento 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 mayo 2024.



<div><div></div><div>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ</div></div>		Página 3 de 4
		Fecha de elaboración
		JUNIO 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”	

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

Para el periodo del 1 al 31 de mayo 2024 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	18
2	BAJA CALIFORNIA	9
3	BAJA CALIFORNIA SUR	8
4	CAMPECHE	4
5	CHIAPAS	72
6	CHIHUAHUA	32
7	CIUDAD DE MÉXICO	1,577
8	COAHUILA	3
9	COLIMA	2
10	DURANGO	29
11	ESTADO DE MÉXICO	338
12	GUANAJUATO	25
13	GUERRERO	20
14	HIDALGO	16
15	JALISCO	57
16	MICHOACÁN	8
17	MORELOS	6
18	NAYARIT	16
19	NUEVO LEÓN	39
20	OAXACA	33
21	PUEBLA	31
22	QUERÉTARO	35
23	QUINTANA ROO	1
24	SAN LUIS POTOSÍ	3
25	SINALOA	20
26	SONORA	20
27	TABASCO	8
28	TAMAULIPAS	12
29	TLAXCALA	10
30	VERACRUZ	82
31	WEB	407
32	ZACATECAS	49
33		

<div></div> <div>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</div>		TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ		Página 4 de 4	
				Fecha de elaboración	
				JUNIO 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”			

ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
				Total	2,990

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 mayo 2024 se registró el siguiente número de interacciones por estado y los indicadores de actividades:

Servicio/Proyecto

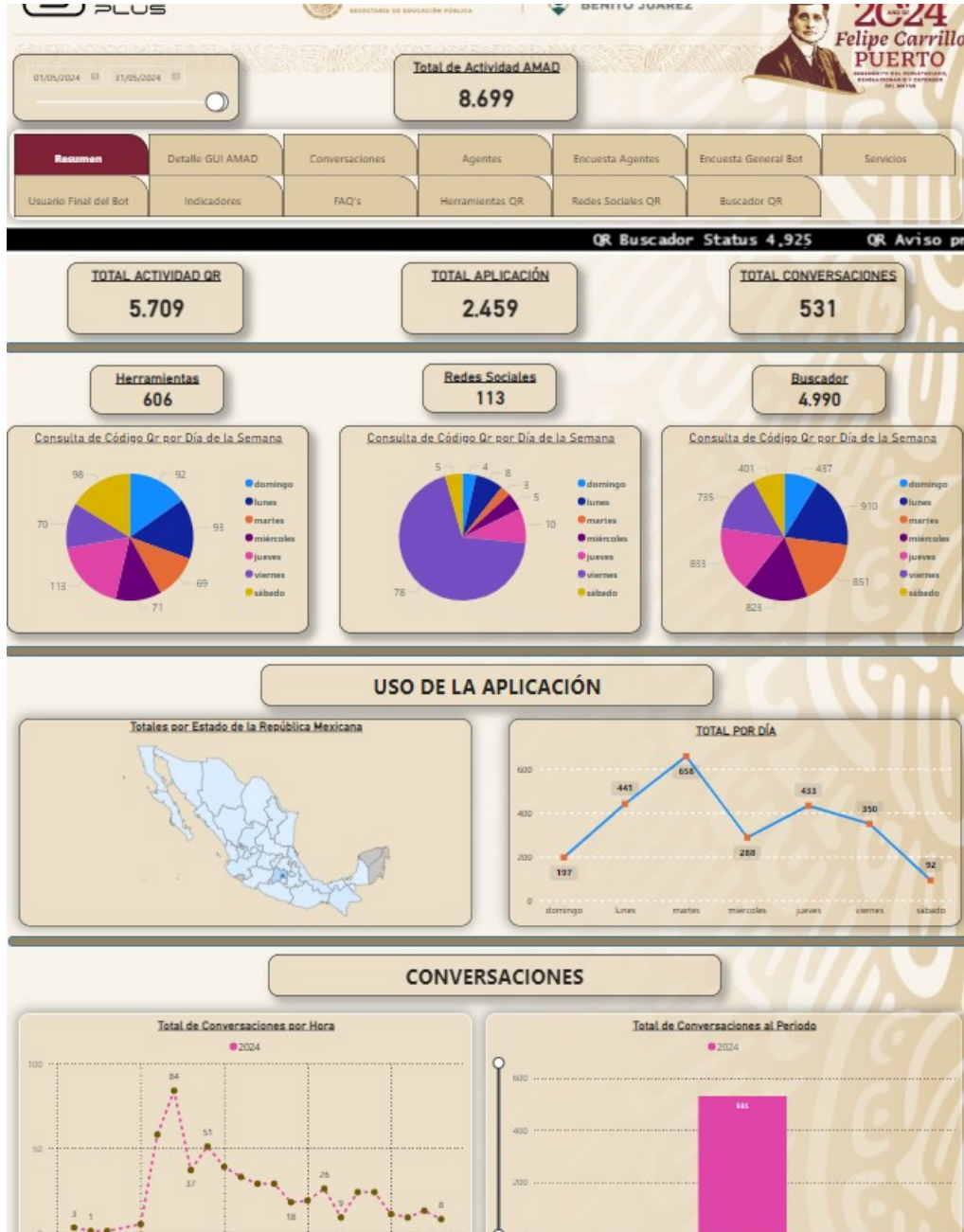
“SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”
Nº. CONT-028-2023
Vigencia del 18 de diciembre de 2023- 31 de diciembre de 2024



Proceso

11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio

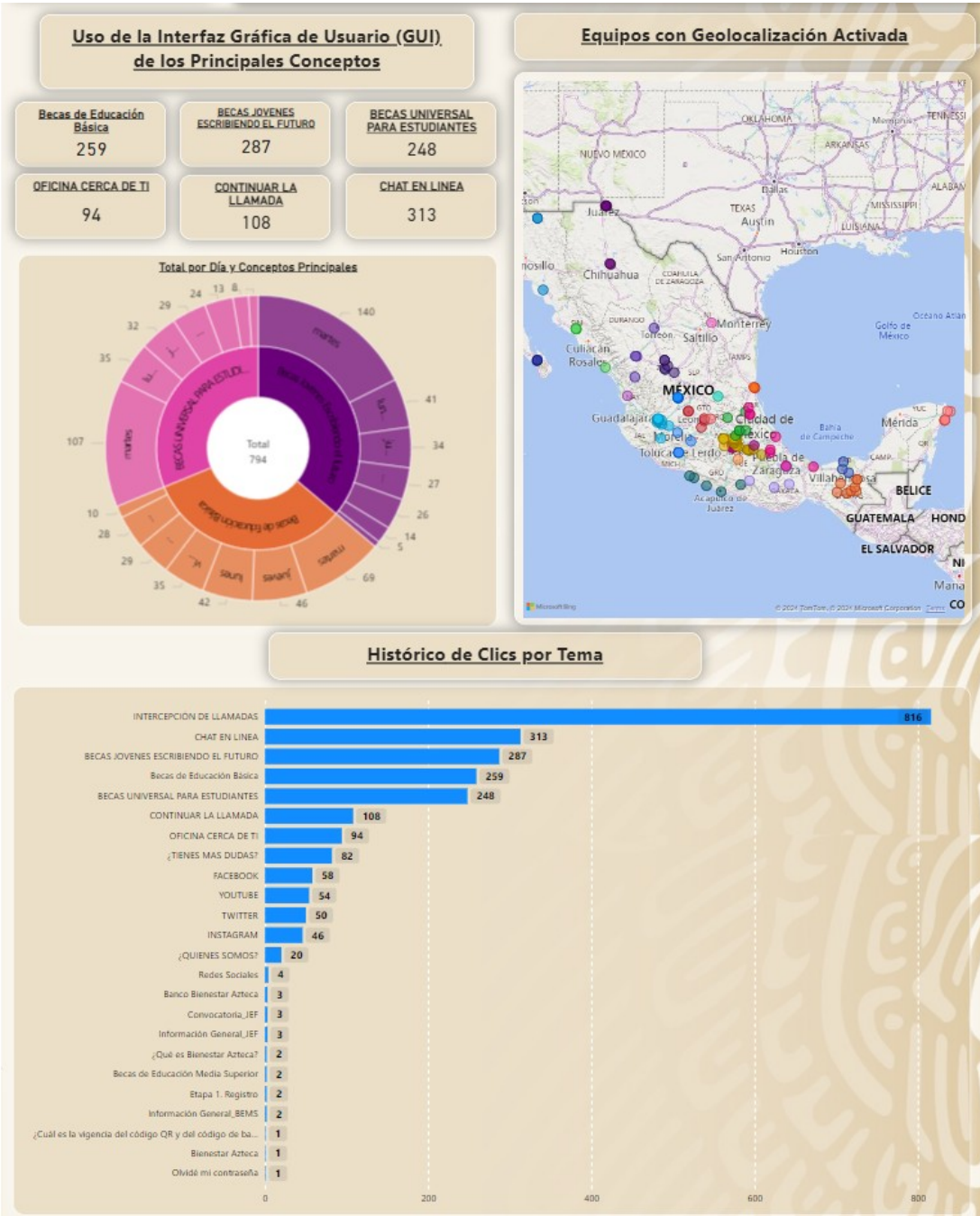
Nombre del Producto



“SISTEMA IVR ANALÓGICO-DIGITAL”



<div><div></div><div></div></div>		TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ	Página 6 de 4
			Fecha de elaboración
			JUNIO 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”		

NÚMERO DE VISITAS.
DETALLES





<div><div></div><div>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ</div></div>		<div>Página 7 de 4</div> <div>Fecha de elaboración</div> <div>JUNIO 2024</div> <div>Documento</div> <div>5_5_3_A11F02_M4</div>
Servicio/Proyecto	<div>“SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”</div> <div>Nº. CONT-028-2023</div> <div>Vigencia del 18 de diciembre de 2023- 31 de diciembre de 2024</div>	
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio	
Nombre del Producto	“SISTEMA IVR ANALÓGICO-DIGITAL”	

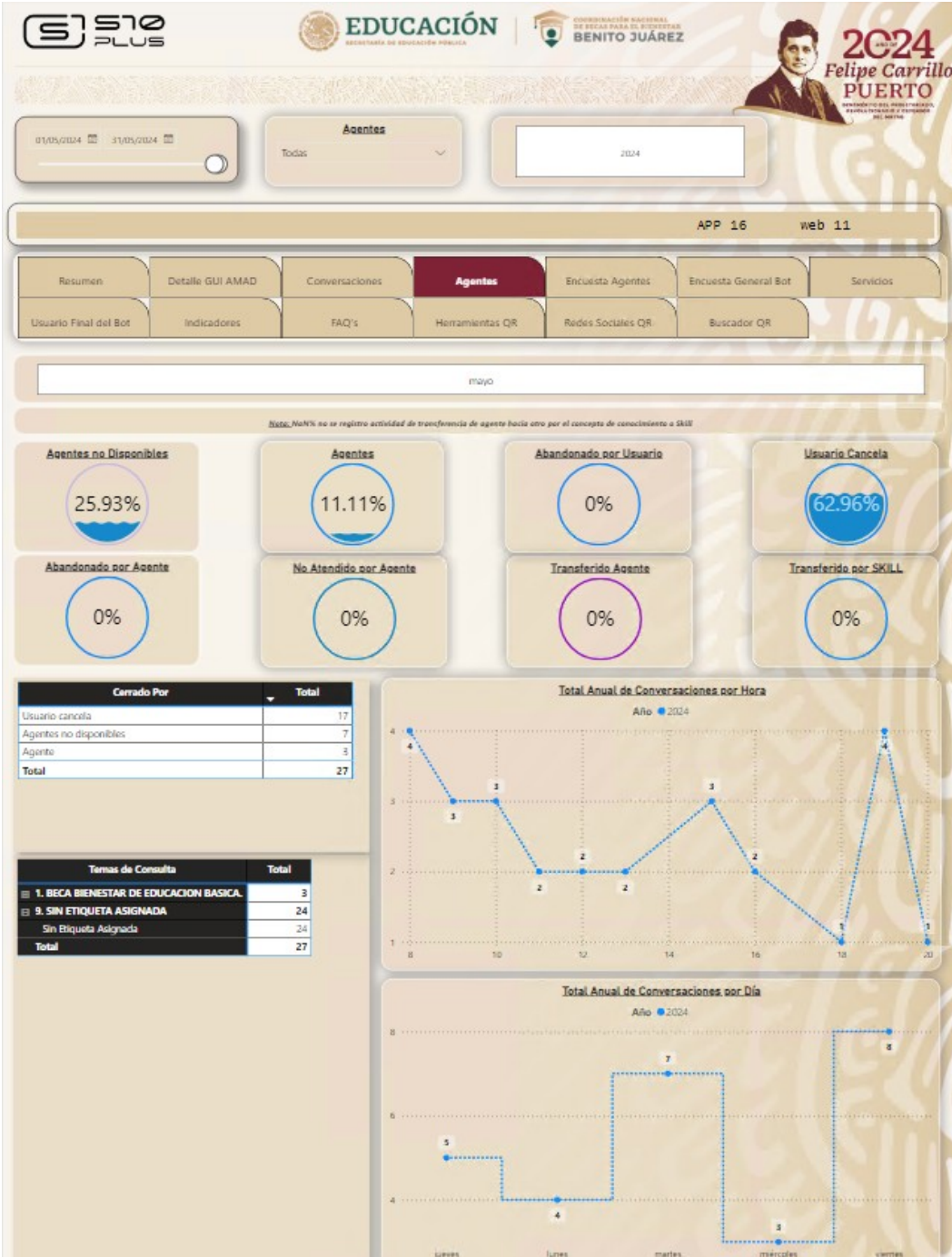
5. Uso de Chat Bot




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	21
5	CHIAPAS	0	21	OAXACA	1
6	CHIHUAHUA	0	22	PUEBLA	0
7	CIUDAD DE MÉXICO	2	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	1
15	JALISCO	0	31	VERACRUZ	2
16	MICHOACÁN	0	32	YUCATÁN	0
				ZACATECAS	0
Total					27

<div>   </div>	<div> <div>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:</div> <div>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ</div> </div>	<div> <div>Página 8 de 4</div> <div>Fecha de elaboración</div> <div>JUNIO 2024</div> <div>Documento</div> <div>5_5_3_A11F02_M4</div> </div>
<div>Servicio/Proyecto</div>	<div> <div>“SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL E IVR ANALÓGICO-DIGITAL”</div> <div>Nº. CONT-028-2023</div> <div>Vigencia del 18 de diciembre de 2023- 31 de diciembre de 2024</div> </div>	
<div>Proceso</div>	<div>11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio</div>	
<div>Nombre del Producto</div>	<div>“SISTEMA IVR ANALÓGICO-DIGITAL”</div>	

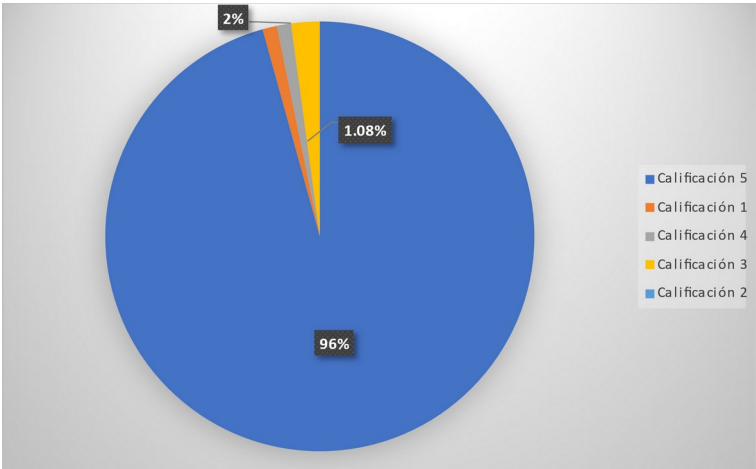
6. Agentes



		<div>Página 9 de 4</div> <div>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ</div>	<div>Fecha de elaboración</div> <div>JUNIO 2024</div> <div>Documento</div> <div>5_5_3_A11F02_M4</div>
Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL E IVR ANALÓGICO-DIGITAL” N°. 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	89	96%
Calificación 1	1	1.08%
Calificación 4	1	1.08%
Calificación 3	2	2%
Calificación 2	0	0%
TOTAL	93	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
<div></div>
Jesús Genaro Vázquez Soto Director de Atención Ciudadana

Vo. Bo. Director General Requirente
<div></div>
Valeria López López Directora General de Operación, Vinculación y Atención Ciudadana

<div></div> <div>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</div>		TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ		Página 10 de 4	
				Fecha de elaboración	
				JUNIO 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 ”			

Por el Proveedor
<div></div>
<div> Aileen Arleth Vargas Robles Ejecutivo Comercial de Teléfonos de México S.A.B de C.V. </div>