



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

JULIO 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”

ACTA DE TÉRMINO MENSUAL

Fecha: 01/05/2024

SECCIÓN I: SISTEMA IVR ANALÓGICO-DIGITAL

Se extiende la presente Acta correspondiente al mes de junio 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

“**SISTEMA IVR**” en su modalidad **Digital** correspondiente al mes de mayo, 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 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

JULIO 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 30 de junio 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 30 de junio 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 junio 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	39	17	MORELOS	63
2	BAJA CALIFORNIA	115	18	NAYARIT	93
3	BAJA CALIFORNIA SUR	25	19	NUEVO LEÓN	130
4	CAMPECHE	90	20	OAXACA	301
5	CHIAPAS	1,401	21	PUEBLA	302
6	CHIHUAHUA	161	22	QUERÉTARO	99
7	CIUDAD DE MÉXICO	1,640	23	QUINTANA ROO	7
8	COAHUILA	99	24	SAN LUIS POTOSÍ	152
9	COLIMA	18	25	SINALOA	90
10	DURANGO	72	26	SONORA	151
11	ESTADO DE MÉXICO	1,028	27	TABASCO	139
12	GUANAJUATO	341	28	TAMAULIPAS	96
13	GUERRERO	342	29	TLAXCALA	69
14	HIDALGO	98	30	VERACRUZ	552
15	JALISCO	279	31	WEB	351
16	MICHOACÁN	357	32	YUCATÁN	141



TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a:
COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ

Fecha de elaboración

JULIO 2024

Documento

5_5_3_A11F02_M4

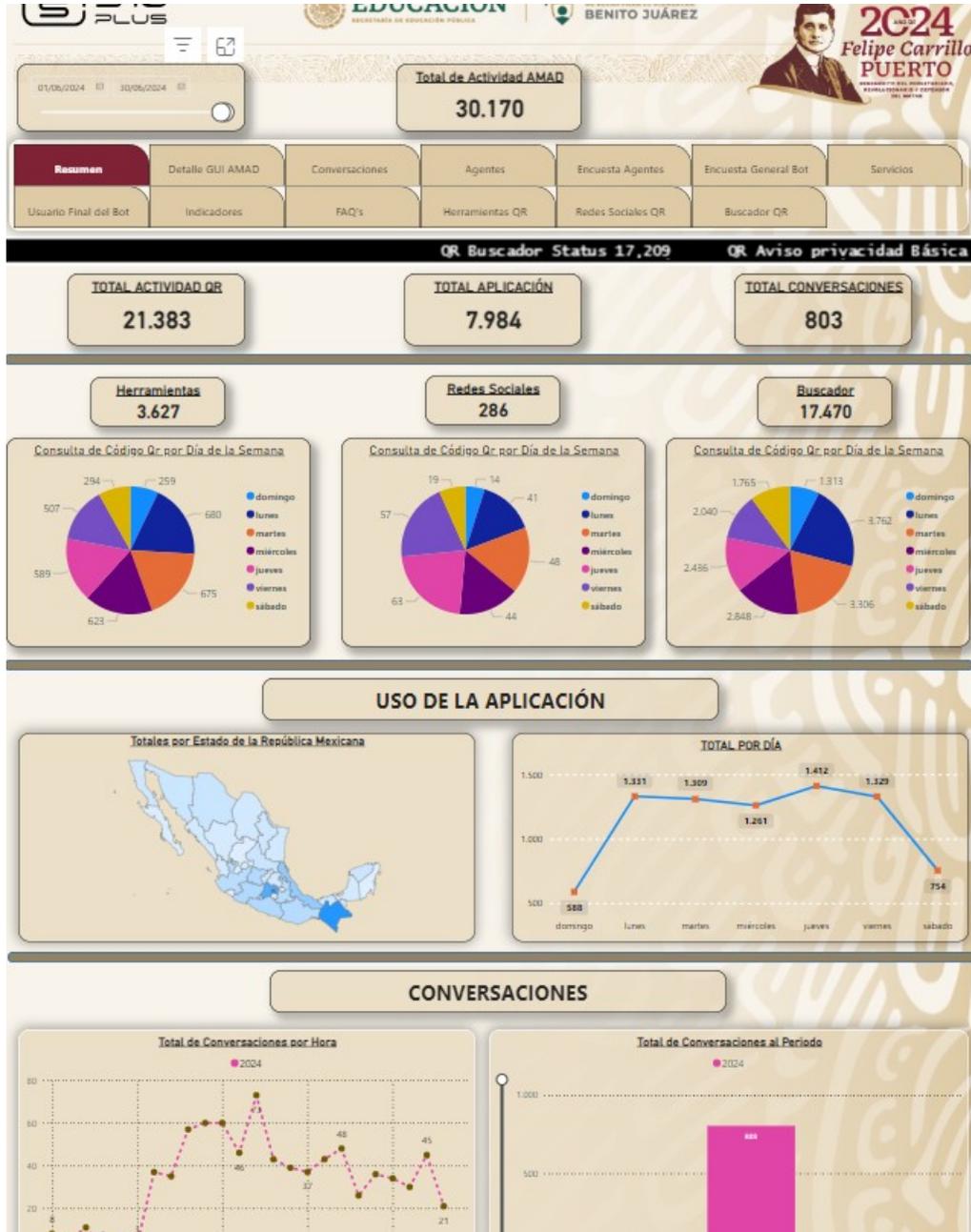
Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL E IVR ANALÓGICO-DIGITAL” Nº. CONT-028-2023 Vigencia del 18 de diciembre de 2023- 31 de diciembre de 2024
Proceso	11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio
Nombre del Producto	“SISTEMA IVR ANALÓGICO-DIGITAL”

ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
33	ZACATECAS				17
	Total				8,858

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

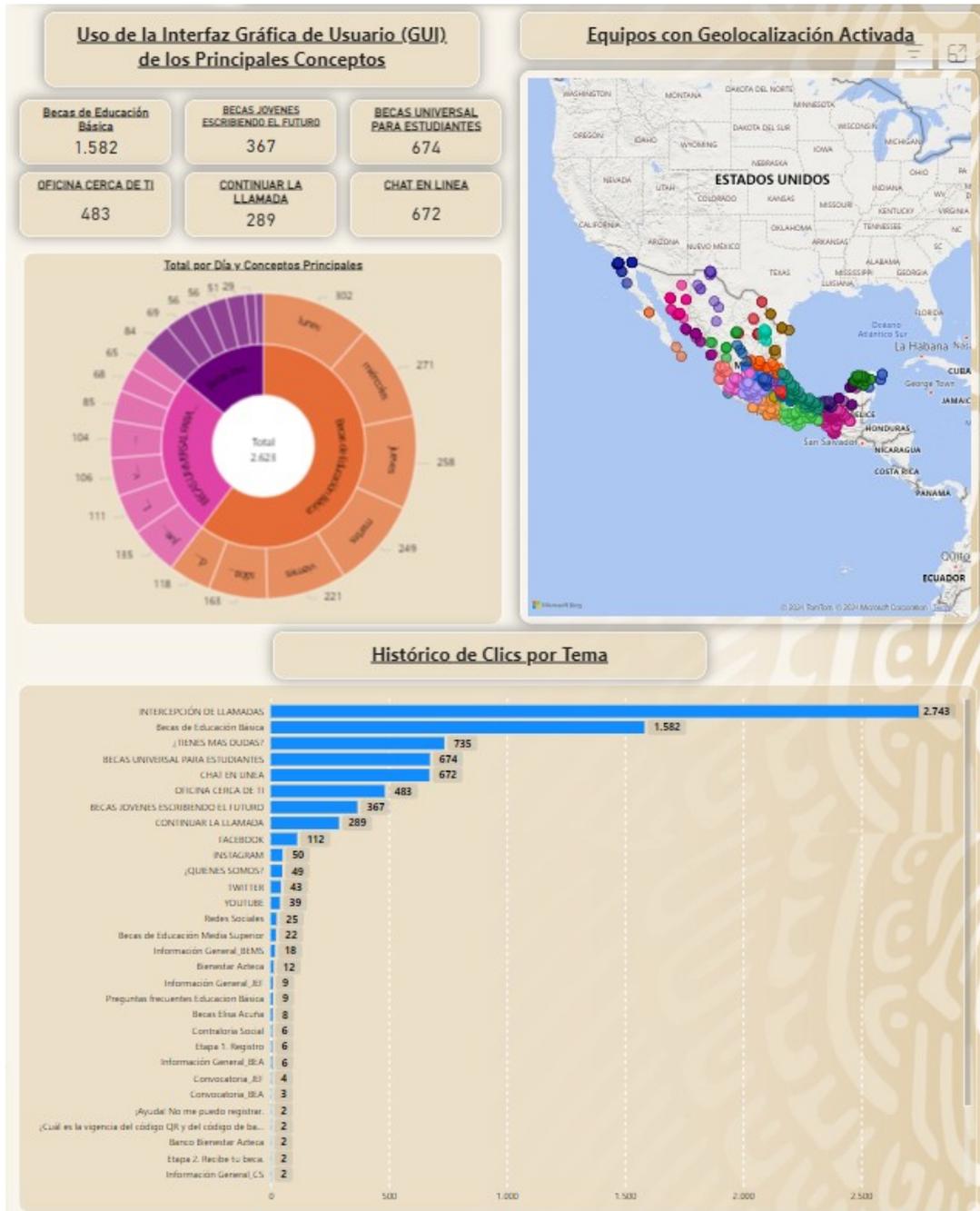
Para el periodo del 1 al 30 de junio 2024 se registró el siguiente número de interacciones por estado y los indicadores de actividades:

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

5. Uso de Chat Bot

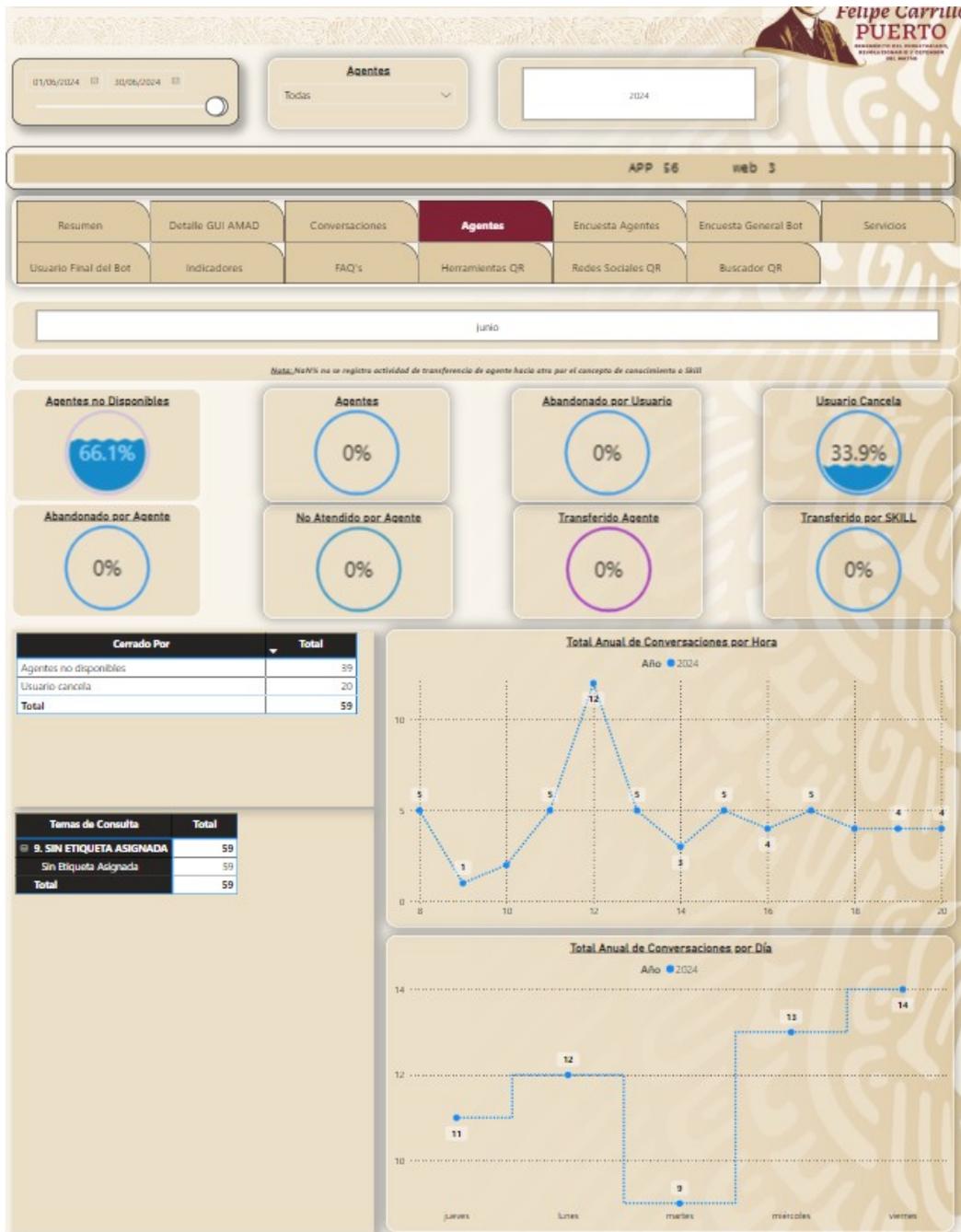


ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	0	17	MORELOS	1
2	BAJA CALIFORNIA	0	18	NAYARIT	0
3	BAJA CALIFORNIA SUR	0	19	NUEVO LEÓN	0
4	CAMPECHE	0	20	SIN DATOS GEOGRÁFICOS	21
5	CHIAPAS	3	21	OAXACA	2
6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

Total	59
-------	----

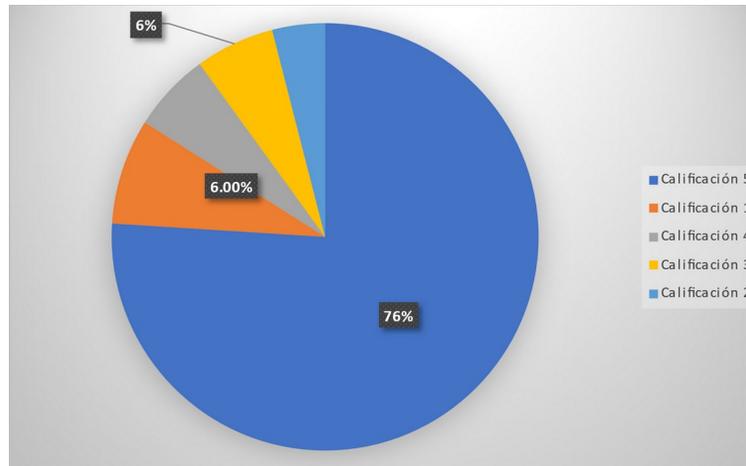
6. Agentes



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	38	76%
Calificación 1	4	8.00%
Calificación 4	3	6.00%
Calificación 3	3	6%
Calificación 2	2	4%
TOTAL	50	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
<p>Jesús Genaro Vázquez Soto Director de Atención Ciudadana</p>

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

