



| | |
|---------------------|---|
| 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: 01/08/2024

SECCIÓN I: SISTEMA IVR ANALÓGICO-DIGITAL

Se extiende la presente Acta correspondiente al mes de Julio 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 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 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 Julio 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 Julio 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 Julio 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 | 103 | 17 | MORELOS | 112 |
| 2 | BAJA CALIFORNIA | 134 | 18 | NAYARIT | 111 |
| 3 | BAJA CALIFORNIA SUR | 62 | 19 | NUEVO LEÓN | 263 |
| 4 | CAMPECHE | 161 | 20 | OAXACA | 278 |
| 5 | CHIAPAS | 1,355 | 21 | PUEBLA | 272 |
| 6 | CHIHUAHUA | 130 | 22 | QUERÉTARO | 132 |
| 7 | CIUDAD DE MÉXICO | 900 | 23 | QUINTANA ROO | 32 |
| 8 | COAHUILA | 113 | 24 | SAN LUIS POTOSÍ | 186 |
| 9 | COLIMA | 54 | 25 | SINALOA | 161 |
| 10 | DURANGO | 49 | 26 | SONORA | 95 |
| 11 | ESTADO DE MÉXICO | 986 | 27 | TABASCO | 272 |
| 12 | GUANAJUATO | 398 | 28 | TAMAULIPAS | 91 |
| 13 | GUERRERO | 406 | 29 | TLAXCALA | 55 |
| 14 | HIDALGO | 124 | 30 | VERACRUZ | 573 |
| 15 | JALISCO | 280 | 31 | WEB | 103 |
| 16 | MICHOACÁN | 281 | 32 | YUCATÁN | 128 |



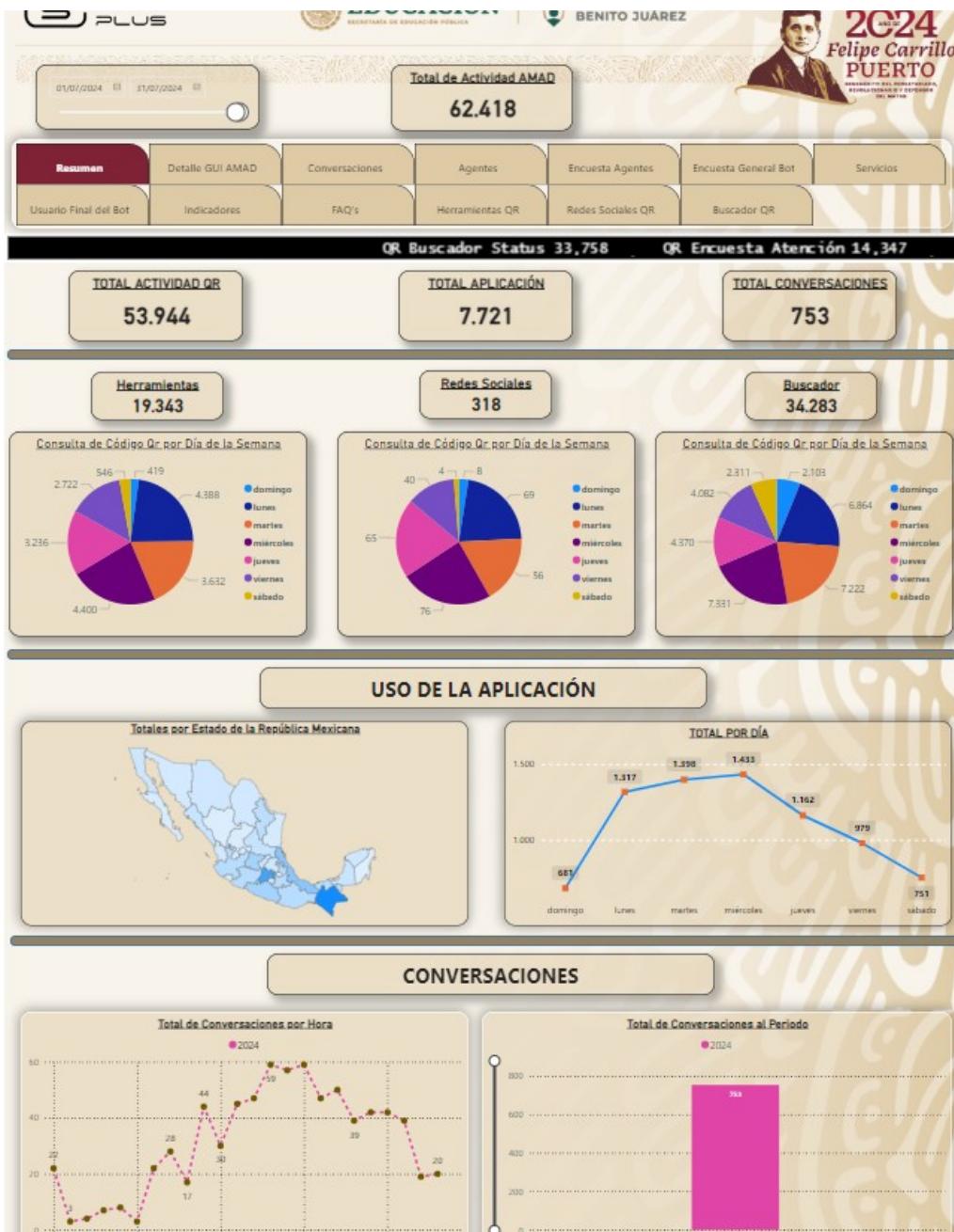
| | |
|---------------------|---|
| Servicio/Proyecto | “SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL E IVR ANALÓGICO-DIGITAL” Nº. CONT-028-2023 Vigencia del 18 de diciembre de 2023- 31 de diciembre de 2024 |
| Proceso | 11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio |
| Nombre del Producto | “SISTEMA 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 | 60 | | | |
| | Total | 8,460 | | | |

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

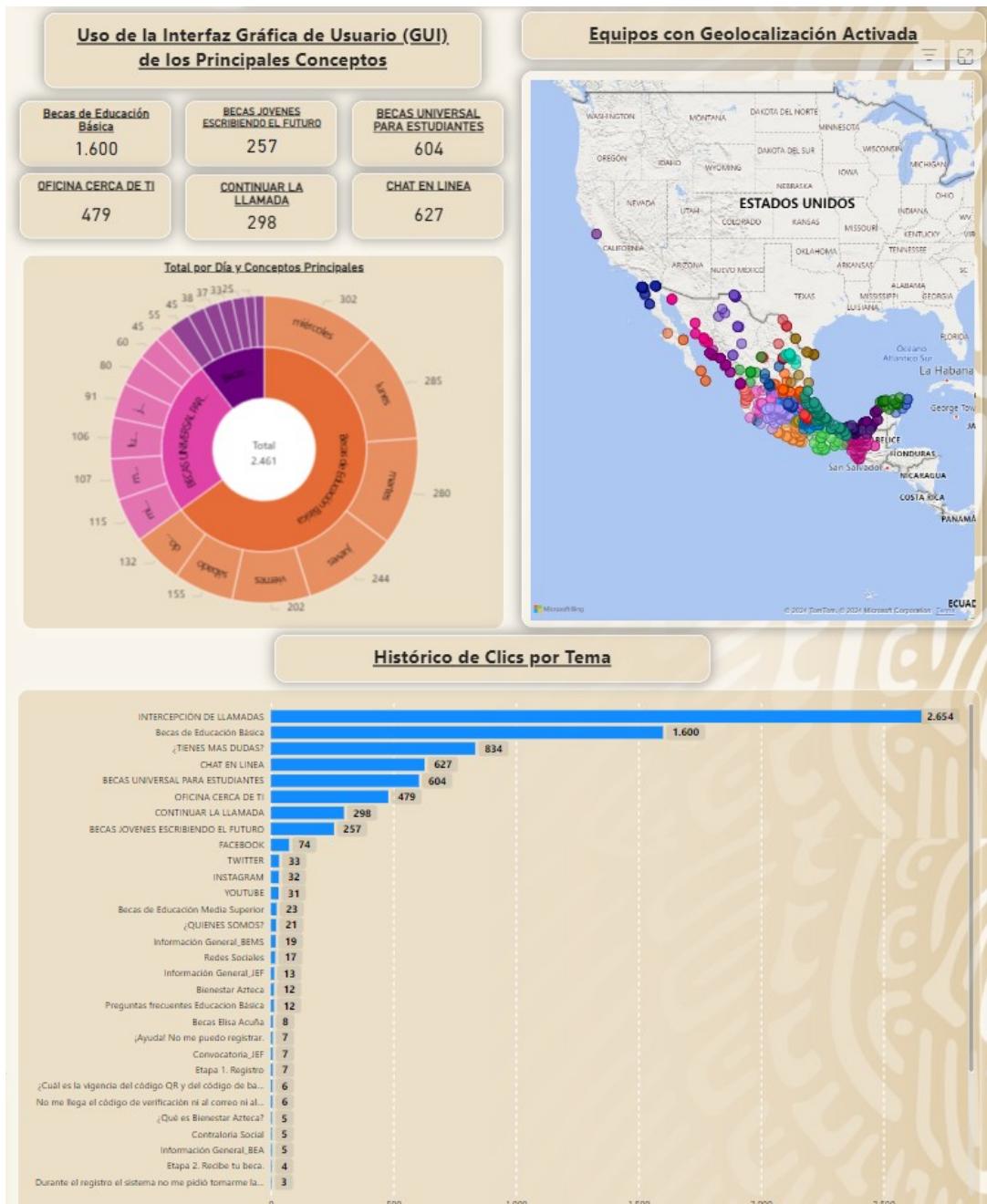
Para el periodo del 1 al 31 de Julio 2024 se registró el siguiente número de interacciones por estado y los indicadores de actividades:

| | |
|---------------------|---|
| 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” |



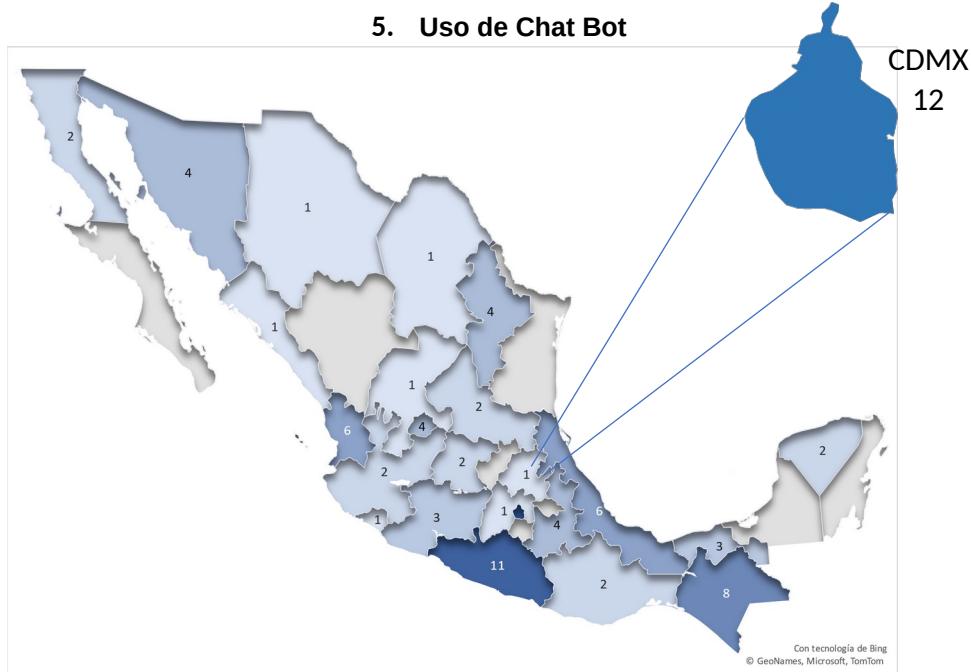
| | |
|---------------------|---|
| Servicio/Proyecto | “SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL E IVR ANALÓGICO-DIGITAL” Nº. CONT-028-2023 Vigencia del 18 de diciembre de 2023- 31 de diciembre de 2024 |
| Proceso | 11 – APBS – Administración de Proveedores de bienes y servicio |
| Nombre del Producto | “SISTEMA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

NÚMERO DE VISITAS. DETALLES



| | |
|---------------------|---|
| 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

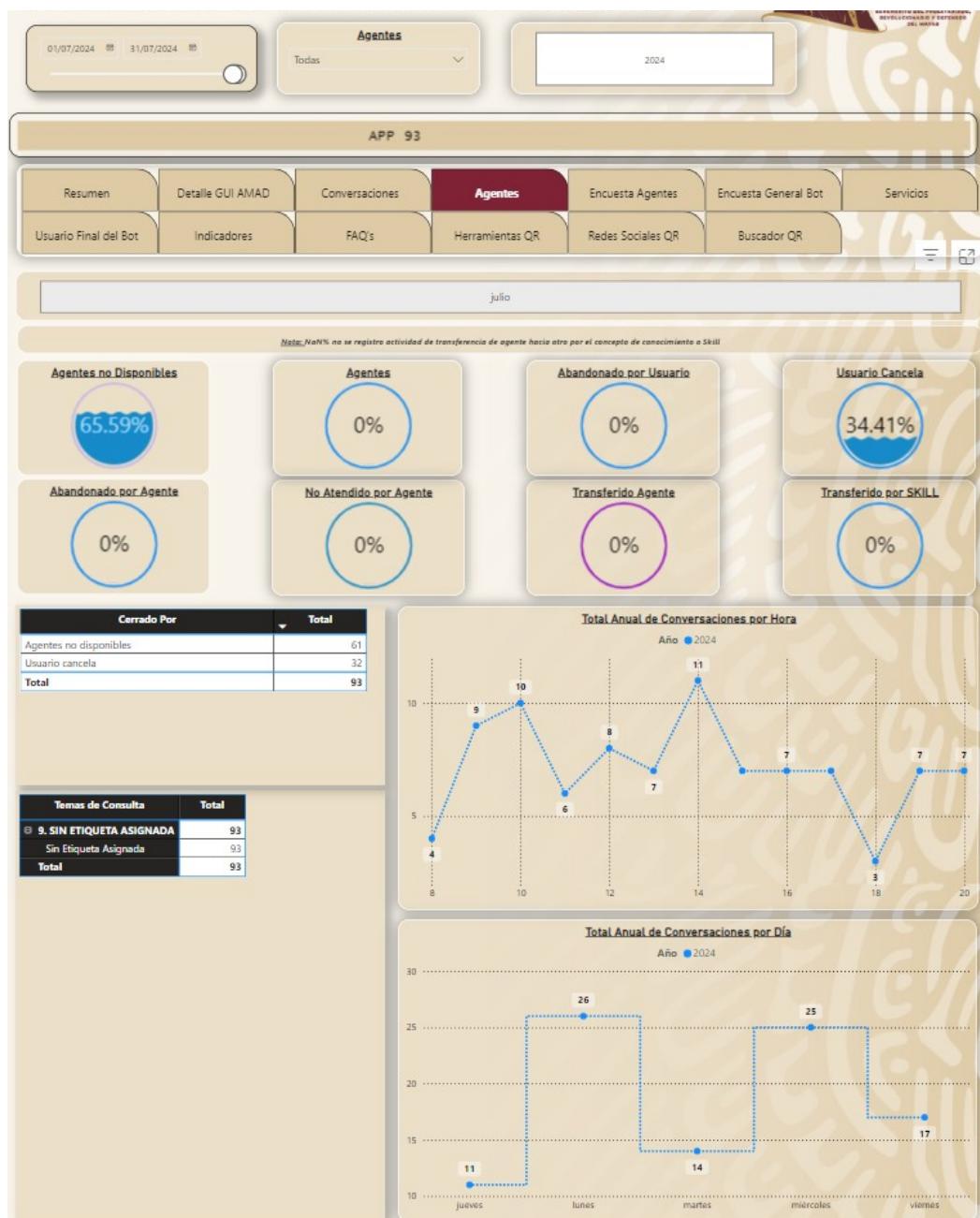


| ID | Estado | Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas | ID | Estado | Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas |
|----|---------------------|--|----|-----------------------|--|
| 1 | AGUASCALIENTES | 4 | 17 | MORELOS | 0 |
| 2 | BAJA CALIFORNIA | 2 | 18 | NAYARIT | 6 |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

| | |
|---------------------|--|
| 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 | 90 |
|--------------|-----------|

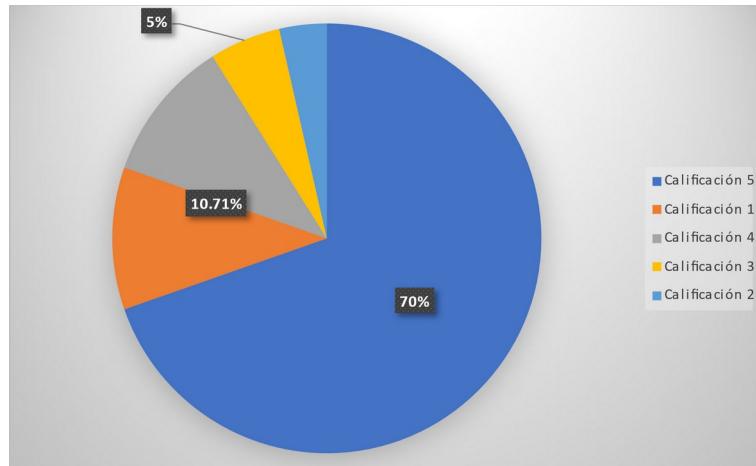
6. Agentes



| | |
|---------------------|---|
| 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 | 39 | 70% |
| Calificación 1 | 6 | 10.71% |
| Calificación 4 | 6 | 10.71% |
| Calificación 3 | 3 | 5% |
| Calificación 2 | 2 | 4% |
| TOTAL | 56 | 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 Requierente |
| |



| | |
|-------------------|---|
| 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 |
|--|
| Aileen Arleth Vargas Robles Ejecutivo Comercial de Teléfonos de México S.A.B de C.V. |