		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	
				AOSTO 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: 01/08/2024

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 **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	
				AOSTO 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 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 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 Julio 2024.


<div><div><div><div><div></div><div>TELMEX®</div></div><div><div><div></div><div>COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ</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 3 de 4
			Fecha de elaboración
			AOSTO 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 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

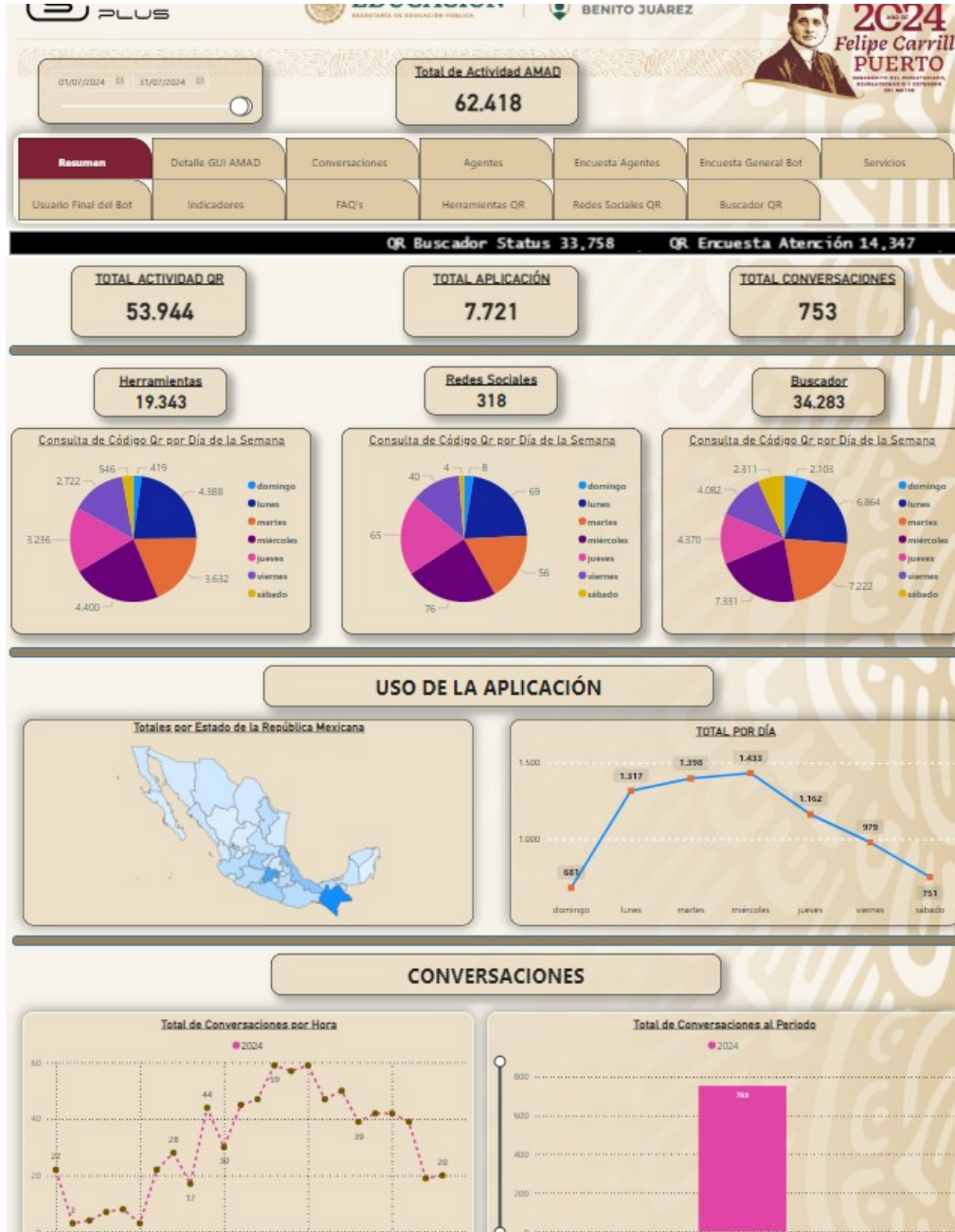
<div></div>		TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ		Página 4 de 4	
				Fecha de elaboración	
				AOSTO 2024	
				Documento	
				5_5_3_A11F02_M4	
Servicio/Proyecto		“SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL E IVR ANALÓGICO-DIGITAL ” Nº. CONT-028-2023 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	60		Total	8,460

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

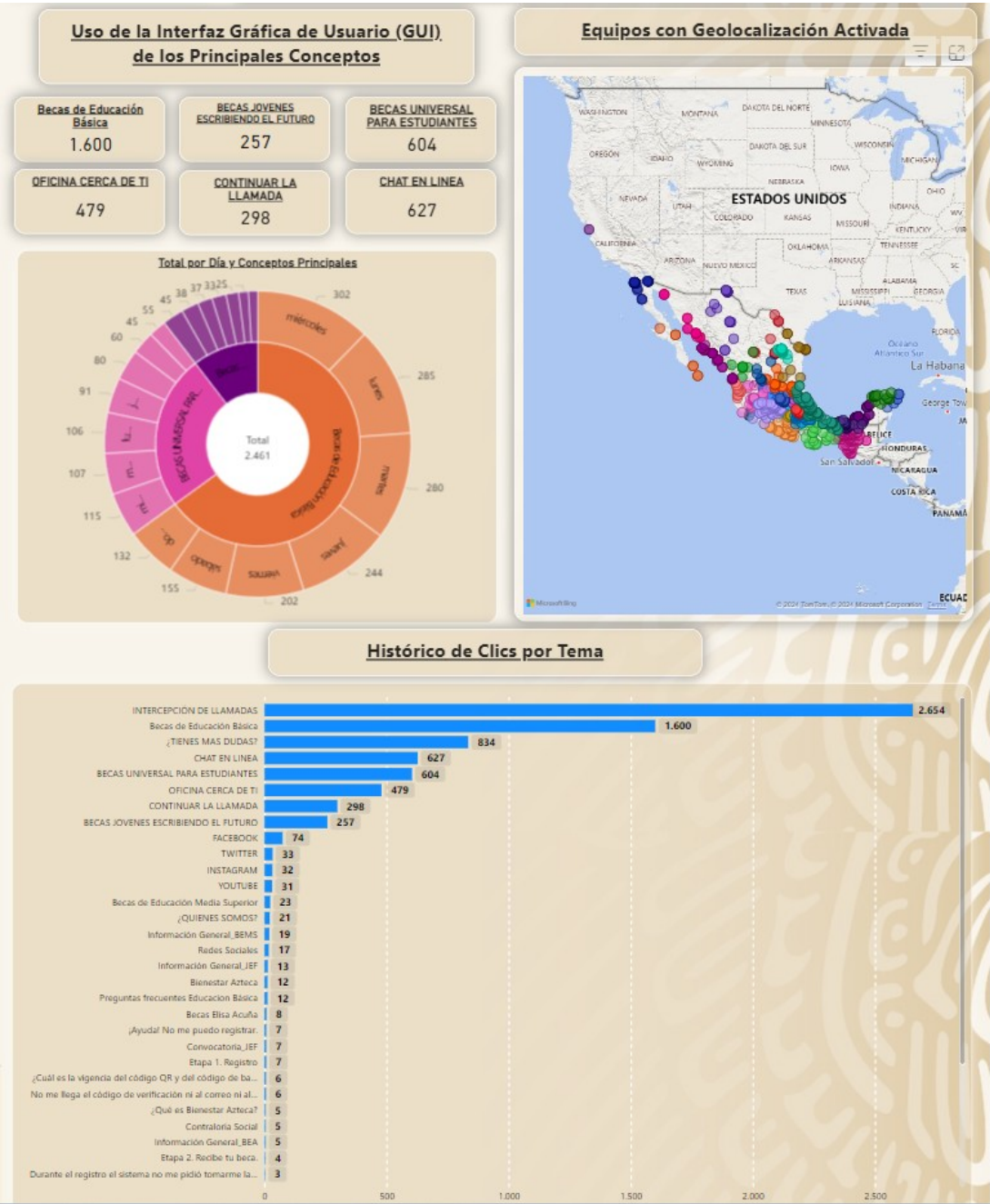
Para el periodo del 1 al 31 de Julio 2024 se registró el siguiente número de interacciones por estado y los indicadores de actividades:



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”



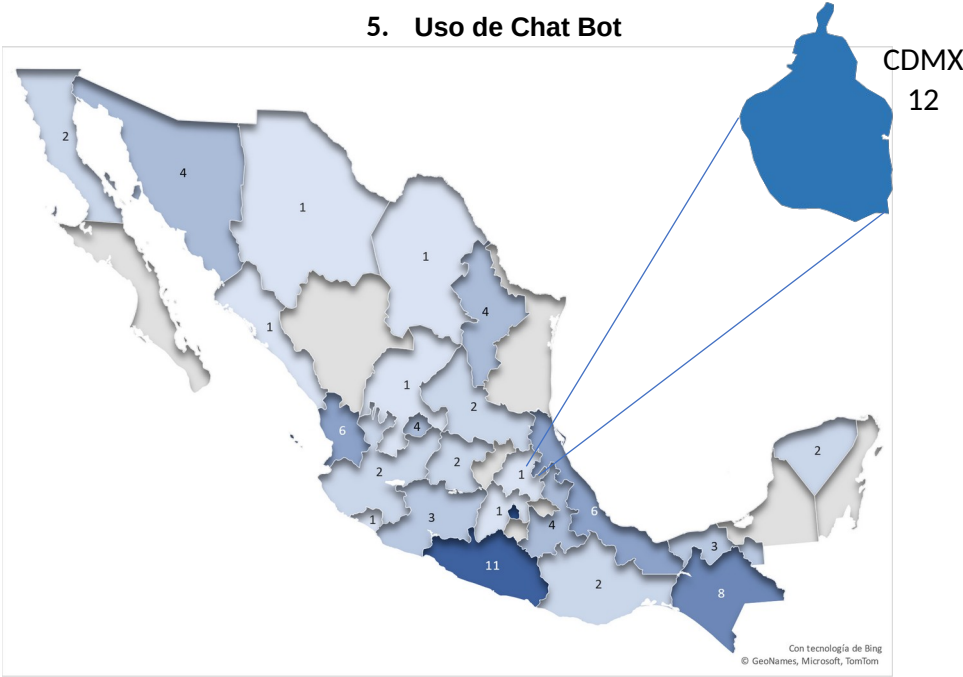
<div><div></div><div>TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V, entrega a: COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUAREZ</div></div>		Página 6 de 4
		Fecha de elaboración
		AOSTO 2024
		Documento
		5_5_3_A11F02_M4
Servicio/Proyecto	“SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL E IVR ANALÓGICO-DIGITAL” 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>AOSTO 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

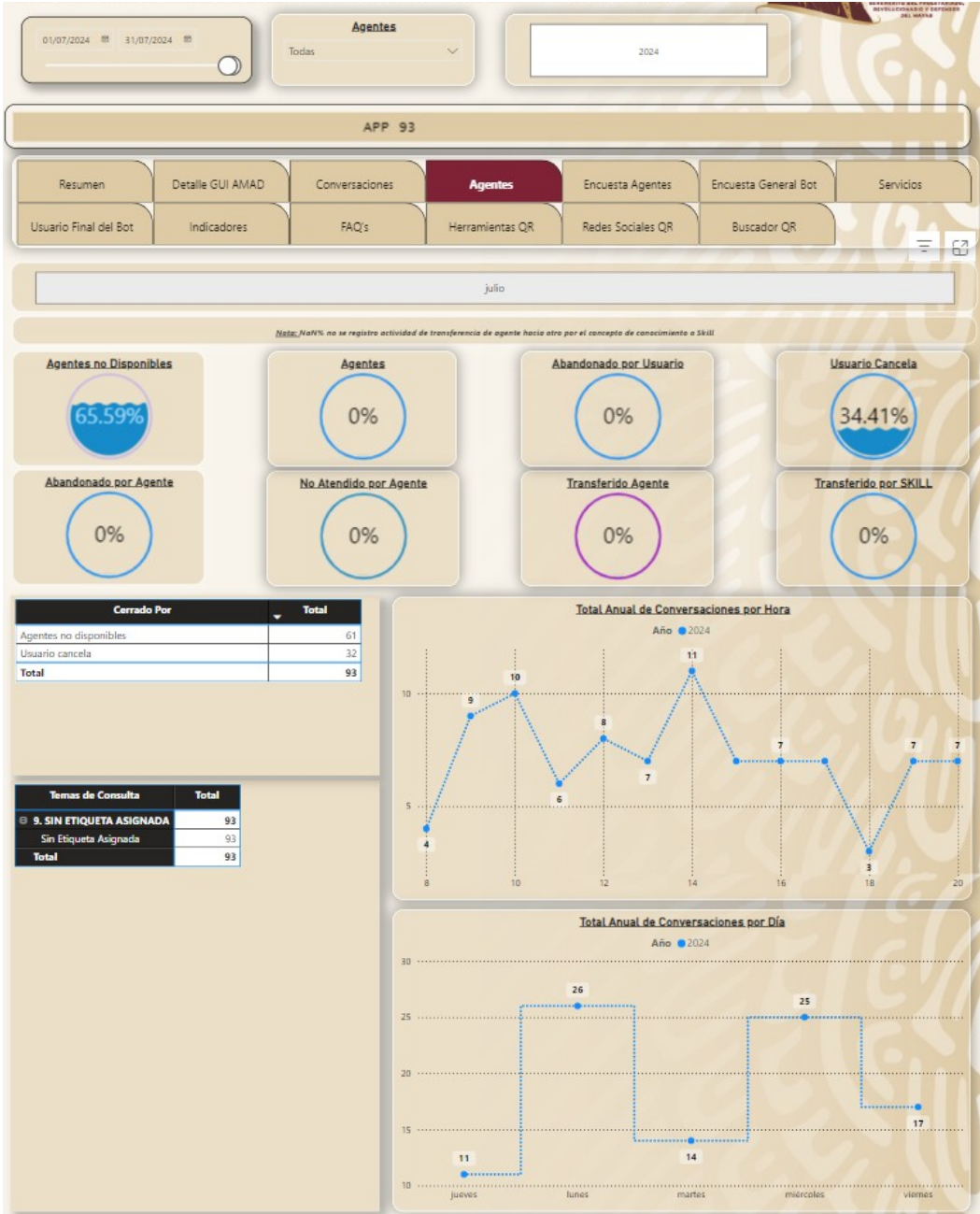



ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas	ID	Estado	Número de Llamadas y Eventos de Navegación Registradas
1	AGUASCALIENTES	4	17	MORELOS	0
2	BAJA CALIFORNIA	2	18	NAYARIT	6
3	BAJA CALIFORNIA SUR	0	19	NUEVO LEÓN	4
4	CAMPECHE	0	20	SIN DATOS GEOGRÁFICOS	6
5	CHIAPAS	8	21	OAXACA	2
6	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

<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 8 de 4
			Fecha de elaboración
			AOSTO 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”		

Total	90
-------	----

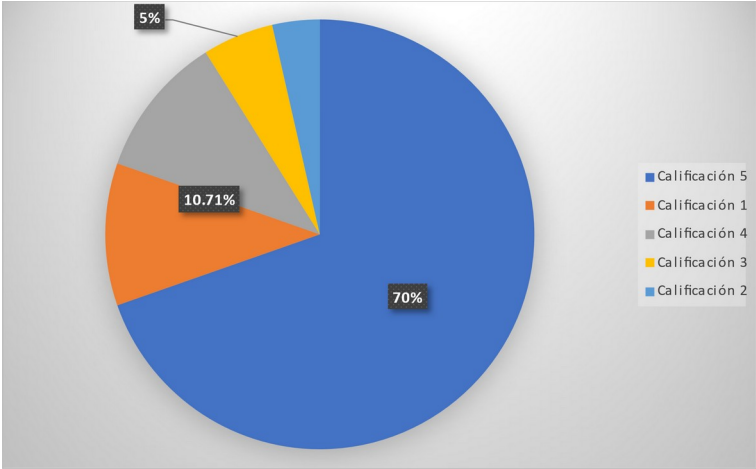
6. Agentes



		<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>AOSTO 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	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.

<div>Revisó</div> <div></div>	<div>Vo. Bo. Director General Requirente</div> <div></div>
-------------------------------	--

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