



DIAGNÓSTICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS



CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERÍA – COPNIA

2020



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO GENERAL	3
NORMATIVIDAD.....	3
RECURSOS INSTITUCIONALES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	6
Oficinas de atención	6
PORTAL WEB.....	7
REDES SOCIALES.....	7
CHAT	7
CORREO ELECTRÓNICO	7
ATENCIÓN TELEFÓNICA (CALL CENTER)	7
MATERIAL IMPRESO	8
AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	8
CHARLAS DE DIVULGACIÓN CON LA COMUNIDAD ACADÉMICA	8
CHARLAS DE DIVULGACIÓN CON EMPRESAS, GREMIOS, ASOCIACIONES.....	8
DEBILIDADES Y FORTALEZAS EN EL PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA ...	8
FORTALEZAS.....	8
DEBILIDADES.....	9
DIAGNÓSTICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS..	10
RENDICIÓN DE CUENTAS	10
AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	10
PASOS PARA REALIZAR LA RENDICIÓN DE CUENTAS	11
JORNADAS DE SOCIALIZACIÓN DE INFORMACIÓN	12
DEBILIDADES Y FORTALEZAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	13
EVALUACIÓN.....	15
ENCUESTAS, MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN.....	16
PARTICIPACIÓN EN EVENTOS	16
PORTAL WEB.....	17
CÁTEDRA DE ÉTICA.....	18
ATENCIÓN AL CIUDADANO	18



INTRODUCCIÓN

El diagnóstico Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA, busca identificar actividades y canales de atención, así como las fortalezas y debilidades con el fin de establecer estrategias que permitan un acercamiento efectivo de la ciudadanía a los procesos, procedimientos y toma de decisiones que se generen desde la Dirección, las Subdirecciones y las Secretarías Seccionales de la Entidad, con el propósito de vincularlos a realizar control social como veedores ciudadanos, derecho que tiene toda persona para ejercer vigilancia en la gestión pública.

A través de los diferentes medios y canales de participación que se presentarán en este diagnóstico, se genera interlocución con la ciudadanía, gremios, asociaciones, entes de control y veedurías.

Este documento integra los componentes de Autodiagnósticos, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, autodiagnóstico de la Política de Participación Ciudadana del COPNIA y Manual de Comunicaciones, a través de los cuales se puede identificar las acciones que se han desarrollado y las que faltan por implementar en la entidad para continuar constituyendo espacios para promover los principios institucionales de Reconocimiento, Transparencia y Trato digno.

OBJETIVO GENERAL

Identificar los medios y mecanismos de interlocución entre la entidad y los diferentes públicos, así como su impacto, que han permitido la participación ciudadana en el control social, la búsqueda de nuevas soluciones y propuestas que conlleven al beneficio mutuo.

NORMATIVIDAD

Documento Conpes 3649



El Departamento Nacional de Planeación publicó el documento Conpes 3649, a través del cual se dan lineamientos en materia de participación ciudadana. En este documento, se establece que en muchas entidades del orden nacional persisten obstáculos que influyen en los niveles de satisfacción de la población que accede a los servicios.

Por lo anterior, es necesario “el mejoramiento de la relación entre la ciudadanía y la Administración Pública” esta ha sido una gran preocupación del Gobierno Nacional y es por esto que se ha trabajado en el diseño de diferentes programas que contribuyan al mejoramiento del desempeño de la Administración Pública.

El documento Conpes realiza un diagnóstico en el que se evidencia la “insatisfacción de la ciudadanía con la calidad de los servicios prestados por la Administración Pública, así como la mala percepción de los ciudadanos de la eficiencia y probidad de la misma”.

Ley 1757 de 2015

“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

El objeto de la presente ley es promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político.

Ley 1474 de 2011

Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Artículo 78. Democratización de la Administración Pública. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y



organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Decreto 2482 de 2012

Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

Artículo 3: Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano.

Manual de Gobierno Digital

Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en la línea - Componente TIC para Servicios, TIC para Gobierno Abierto

Carta iberoamericana de participación ciudadana en la gestión pública

Aprobada por la XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Lisboa, Portugal, 25 y 26 de junio de 2009 y adoptada por la XIX Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno Estoril, Portugal, 30 de noviembre y 1º de diciembre de 2009.

Democracia y participación ciudadana: La participación ciudadana en la gestión pública es consustancial a la democracia. Los principios democráticos de la representación política deben complementarse con mecanismos de participación de la ciudadanía en la gestión pública, que permitan expandir y profundizar la democracia y su gobernabilidad.

Potestades y obligaciones de las Administraciones Públicas: Las Administraciones Públicas precisan abrir o facilitar espacios de interlocución, deliberación, comunicación, en los que las autoridades que representan los



entes y órganos públicos informen y expliquen a los ciudadanos y las ciudadanas sobre los resultados encomendados y se sometan al control social.

RECURSOS INSTITUCIONALES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Oficinas de atención

Sede Nacional ubicada en Bogotá y Secretarías Seccionales ubicadas a nivel nacional que tienen por objetivo primordial prestar un servicio eficiente y oportuno a la ciudadanía y demás públicos interesados.

Seccional	Dirección
Cundinamarca	Sede Nacional: Calle 78 #9-57 Piso 13 Cundinamarca: Calle 93 #11A28 Oficina 404
Antioquia	Calle 49 B # 64B-54, Oficina 205, Edificio San Pablo - Medellín
Valle del Cauca	Carrera 4 #12 - 41 Oficina 504, Edificio Seguros Bolívar - Cali
Tolima	Carrera 4 #12 - 47/49 Oficina 507, Edificio América - Ibagué
Atlántico	Carrera 52 #74-56 Oficina 404, Edificio Banco de Occidente - Barranquilla
Bolívar	Calle 32 #8ª - 50 OF. 603 , Edificio Concasa, La Matuna - Cartagena
Córdoba	Carrera 3 # 28-38 Oficina 403, Edificio Torre Malena - Montería
Santander	Carrera 29 #45 - 94 Oficina 203, Centro Empresarial Seguros Atlas - Bucaramanga
Norte de Santander	Avenida Cero #11 - 30 Oficina 606-B, Centro Comercial Gran Bulevar - Cúcuta
Boyacá	Calle 20 # 13-10 oficina 211, Centro Comercial Plaza Real - Tunja
Nariño	Calle 18 #28-62 Oficina 503, Edificio Centro Administrativo Cámara de Comercio - Pasto
Risaralda	Carrera 7 #18 - 80 Oficina 604, Edificio Centro Financiero - Pereira
Caldas	Calle 20 #22 -27 Oficina 1001, Edificio Cumanday - Manizales
Quindío	Calle 21 #16 - 46 Oficina 801, Edificio Torre Colseguros - Armenia
Cauca	Carrera 7 #1N-28 Oficina 608, Edificio Edgar Negret Dueñas - Popayán



Cesar	Calle 16 #9-30 Oficina 702, Edificio Caja Agraria - Valledupar
La Guajira	Calle 2 #6-43 Oficinas 302 y 304, Edificio Juancho Christoffel - Riohacha

PORTAL WEB

A través del portal web www.copnia.gov.co la ciudadanía puede consultar información de procesos contractuales, información financiera, presupuestal, contable, informes de gestión, planes de acción, informes de auditorías, informes de PQR, noticias, novedades, eventos y realizar trámites. A través del portal web, los usuarios podrán radicar PQRS, enviar correo electrónico a la entidad, resolver inquietudes a través del chat, entre otros.

REDES SOCIALES

A través de Twitter, la ciudadanía puede consultar de manera inmediata y gratuita si un ingeniero, profesional afín o auxiliar cuenta con Matrícula Profesional o Certificado de Inscripción Profesional, mientras que, a través de Facebook, la ciudadanía podrá conocer las actividades, eventos, noticias y convocatorias que realice la entidad, en el canal de YouTube se puede consultar el material audiovisual de actividades institucionales.

CHAT

A través de esta herramienta los ciudadanos tienen la posibilidad de resolver inquietudes y presentar sugerencias. El chat del Copnia, está disponible de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.

CORREO ELECTRÓNICO

Con este medio de comunicación, los ciudadanos tienen la posibilidad de presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, como también recibir respuesta a sus inquietudes.

ATENCIÓN TELEFÓNICA (CALL CENTER)

Este servicio está disponible de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua, allí podrá resolver cualquier inquietud de los servicios, trámites y procedimientos de la entidad.



MATERIAL IMPRESO

Es un insumo para apoyar el proceso de divulgación, a través del cual se dan a conocer los trámites y se socializa con la ciudadanía el procedimiento para presentar denuncias del eventual mal ejercicio de los ingenieros, profesionales afines y auxiliares.

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Actividad abierta de participación ciudadana que reúne los diferentes públicos objetivos de la entidad, se realiza para dar a conocer la gestión realizada durante una vigencia. La ciudadanía y públicos interesados pueden participar de esta actividad de manera presencial o virtual, a través de los diferentes canales que se destinen para su transmisión.

CHARLAS DE DIVULGACIÓN CON LA COMUNIDAD ACADÉMICA

Actividad en la que participan diferentes públicos objetivos de la entidad, entre los que se destacan los estudiantes, egresados, docentes, personal administrativo y directivos de Instituciones de Educación Superior.

CHARLAS DE DIVULGACIÓN CON EMPRESAS, GREMIOS, ASOCIACIONES

Actividad en la que participan diferentes públicos objetivos de la entidad, estas charlas se realizan en empresas públicas, privadas, gremios y asociaciones

DEBILIDADES Y FORTALEZAS EN EL PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

FORTALEZAS

1. Los procesos misionales de la entidad tienen claramente identificados sus públicos y cuentan con información de sus características.
2. La entidad cuenta con la caracterización de egresados, lo que permite conocer variables necesarias para conocer ese público.
3. Se realizó ejercicio de caracterización de las Secretarías Seccionales lo que se convierte en un insumo para la definición de los Programas de Divulgación y los Programas de Inspección y Vigilancia.
4. El área de Atención al Ciudadano realiza encuestas de satisfacción a los usuarios, las respuestas recibidas mediante este recurso se consolidan y



analizan para conocer el nivel de satisfacción que tiene la ciudadanía con relación a los servicios que ofrece la entidad.

5. La entidad participa en eventos académicos, gremiales y empresariales a través de los cuales se tiene interacción con los diferentes públicos.
6. Las charlas institucionales que se desarrollan a nivel nacional permiten socializar la misión de la entidad, así como la gestión que se adelanta en cumplimiento de sus funciones.
7. Asistencia importante a la Rendición de Cuentas de manera virtual.
- 8.

La oficina de comunicaciones actualiza a la comunidad con información importante, pertinente y al instante a través de las redes sociales y la página web. Este es un medio informativo.

DEBILIDADES

1. La estrategia actual no identifica las fases del ciclo de gestión en las cuales hay participación ciudadana.
2. La estrategia de participación no incluye lo relacionado con el tratamiento de las observaciones realizadas, incluidas las relacionadas con la rendición de cuentas.
3. No se cuenta con la definición de una estrategia de rendición de cuentas que incluya seguimiento y medición de la estrategia.
4. No se han definido mecanismos de capacitación para los grupos de valor, que incluya la capacitación para el control social.
5. No se han definido campañas de comunicación interna y externa dentro de una estrategia de rendición de cuentas
6. En la rendición de cuentas se tienen falencias en la divulgación de los resultados, consolidados y visibilizados de forma masiva y mediante el mecanismo que se empleó para convocar a los grupos de valor que participaron, haciendo especial énfasis en los resultados de la participación del control social efectuado por la ciudadanía y las veedurías.
7. Los reportes individuales diligenciados en los formatos internos no están quedando a disposición del público.
8. Hace falta más participación de la ciudadanía en las Audiencias Públicas presenciales.



DIAGNÓSTICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS

RENDICIÓN DE CUENTAS

Es un proceso de participación ciudadana que integra diferentes actividades y canales de comunicación, a través de los cuales se da a conocer la gestión, funciones, trámites y servicios, así como la misionalidad de la entidad. La ciudadanía y públicos interesados pueden participar de estas actividades de manera presencial o virtual, a través de los diferentes canales que la entidad tiene destinados para interactuar con los diferentes públicos y que presentamos a continuación.

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

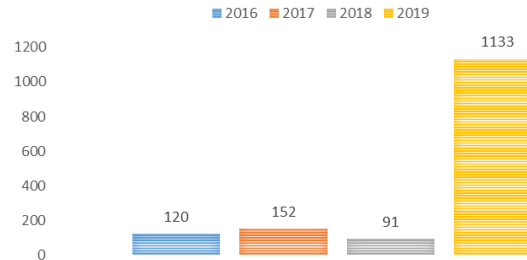
Es un espacio abierto de participación ciudadana mediante el cual se dan a conocer los avances, metas y logros en la gestión institucional de la entidad, este es el escenario propicio para resolver dudas de los diferentes públicos, es importante incrementar las invitaciones y difusión de esta actividad teniendo en cuenta que hace falta más participación de la ciudadanía.

ASISTENTES

Las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas de las vigencias 2016, 2017 y 2018, se realizaron de manera presencial con transmisión a través de canales virtuales como YouTube, contando con un promedio de asistentes de 121, mientras que la Rendición de Cuentas de la vigencia 2019 se realizó de manera virtual, debido a la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional por el Coronavirus, y contó con la participación de 1133 espectadores, lo que representa un incremento en el número de personas participantes en el ejercicio del 939% respecto al ejercicio del año anterior.



PÚBLICO AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS



PASOS PARA REALIZAR LA RENDICIÓN DE CUENTAS

PREPARACIÓN

La audiencia pública de rendición de cuentas está en cabeza del área de Comunicaciones de la entidad, quien es la encargada de liderar y facilitar su ejecución, seguimiento y evaluación, con el apoyo de la dirección general, subdirecciones, líderes de procesos misionales y de apoyo a la gestión.

CARACTERIZACIÓN DE LOS PÚBLICOS

El ejercicio de caracterización de los públicos permite identificar y conocer las características de los públicos, para la construcción de mensajes y la elección de canales adecuados para generar una comunicación en doble vía. La caracterización de los egresados de la entidad se encuentra disponible en el portal web, sección de Transparencia.

PLANEACIÓN

Para la planeación de la rendición de cuentas se conformaron los siguientes grupos de apoyo:

Grupo de apoyo editorial

Director general

Subdirector jurídico

Subdirector de Planeación, Control y Seguimiento

Subdirector administrativo y Financiero

Jefe Oficina de Control Interno

Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario



Grupo de apoyo logístico

Profesional especializado atención al ciudadano
Profesional de gestión área TIC
Profesional de gestión área Administrativa

Grupo de comunicaciones

Director general
Profesional especializado Comunicaciones
Profesional especializado Divulgación
Técnico administrativo Comunicaciones

La información se presentará durante la Audiencia pública de rendición de cuentas, tiene las siguientes características:

- ✓ Comprensible
- ✓ Actualizada
- ✓ Oportuna
- ✓ Disponible
- ✓ Completa

DIÁLOGO

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se realiza de manera presencial o virtual y permite la interacción directa de los diferentes públicos con los funcionarios de la entidad, a través de esta actividad se resuelven dudas, inquietudes y se presenta un informe de la gestión y logros de la entidad durante una vigencia específica.

JORNADAS DE SOCIALIZACIÓN DE INFORMACIÓN

Durante el año se realizan reuniones internas de rendición de cuentas con la participación presencial y virtual de todos los funcionarios de planta global, temporal, supernumerarios y contratistas de la Entidad.



Socialización Institucional realizada en el año 2019

RESPONSABILIDAD

1. Las inquietudes formuladas por la ciudadanía para la rendición de cuentas se responden durante la actividad. Las preguntas que no sean respondidas se radican para dar respuesta oficial.
2. Se publica en el portal web del Copnia, la presentación detallada con la información de cada una de las Subdirecciones.

DEBILIDADES Y FORTALEZAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Teniendo en cuenta las observaciones que realiza la Oficina de Control Interno de la Entidad con relación a las audiencias públicas realizadas, sumado a las actividades que establece el autodiagnóstico de la Política de Participación Ciudadana del Copnia del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se identificaron siguientes debilidades y fortalezas:

FORTALEZAS

DEBILIDADES



Se han ampliado y modernizado los instrumentos y herramientas de socialización y divulgación.

Se hace uso de las redes sociales y de canales virtuales para la socialización y realización de la actividad.

La página web ha permitido ampliar y mantener información de manera pública por más tiempo, lo que facilitaría el ejercicio de control social de la gestión.

Se cuenta con todo el apoyo, respaldo y participación de los directivos de la entidad.

La entidad ha adoptado las herramientas del DAFP que facilitan y apoyan la planeación, ejecución y evaluación de la rendición de cuentas.

Cada vigencia, se publica una edición del libro El COPNIA en cifras, que se genera como un elemento de apoyo a la rendición de cuentas.

La rendición de cuentas es vista como el espacio de entregar un informe a los ciudadanos sobre la gestión de un período y no el espacio de diálogo e interlocución con los ciudadanos y grupos de interés sobre la gestión institucional.

Al interior de la entidad se toma la Audiencia pública de Rendición de Cuentas como una obligación administrativa.

Bajo nivel de participación presencial ciudadana y de los grupos de interés, por desmotivación ante el ejercicio de rendición de cuentas.

OPORTUNIDADES

Generar piezas comunicativas internas como cápsulas informativas para promover la participación en la Rendición de Cuentas.

Se cuenta con canales de comunicación digital para promover la participación ciudadana.

Los directivos de la entidad apoyan, respaldan y participan activamente en la Rendición de Cuentas.

AMENAZAS

Cambios de normatividad

Un hecho de orden nacional que afecte la realización de la actividad.

Una emergencia sanitaria a nivel nacional



EVALUACIÓN

La Oficina de Control Interno de la entidad, realiza la evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, la cual está disponible para consulta a través del portal web y ha servido también de insumo para la planificación de las actividades que se han realizado en vigencias futuras, este resultado hace parte, además, del diagnóstico de acuerdo con la Política de Participación Ciudadana del COPNIA.

Las conclusiones y recomendaciones de la Oficina de Control Interno de la Rendición de Cuentas 2019, realizada de manera virtual fueron las siguientes:

“Se observa un comportamiento adecuado en la ejecución de la rendición de cuentas, evidenciando el cumplimiento de las acciones previstas en las fases de planeación y ejecución. Se observó realización de publicaciones en los diferentes medios de difusión con los que cuenta actualmente la Entidad, para dar cumplimiento a la estrategia de rendición de cuentas en redes sociales, página web entre otros. Se recomienda realizar seguimientos al ejercicio de rendición de cuentas, en lo relacionado con las preguntas producto de este espacio por partes de las partes interesadas, así como de las encuestas que permitan indagar sobre la percepción en relación con la metodología utilizada para el proceso de rendición de cuentas y la calidad de la información en términos de veracidad, pertinencia, claridad entre otros.

Fueron validados por parte de la Oficina de Control Interno, la divulgación de este espacio en el cual se observó una activa y amplia divulgación tanto en redes sociales como en YouTube, lo que garantiza la alta participación de este espacio, así mismo, se resalta que los enlaces de acceso fueron verificados y se observa el total funcionamiento de estos que conllevo a poder consultar y evidenciar la transmisión en vivo, anotando y resaltando el incremento en el número de personas participantes en el ejercicio del 939% respecto al ejercicio del año anterior. Igualmente, la OCI recomienda que para la realización de este ejercicio de rendición de cuentas, se consolide una estrategia de largo alcance, para incentivar a las partes interesadas a tener una mayor y numerosa participación, estrategia que puede incluir herramientas de socialización, divulgación y comunicación ampliadas a otros espacios, como foros, seminarios, encuentros, reuniones así como implementar la rendición de cuentas por medios



electrónicos de manera definitiva, para intercambiar opiniones e información sobre el ejercicio de rendición de cuentas de la Entidad.”

ENCUESTAS, MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN

El área de Comunicaciones, en cumplimiento de sus funciones realiza encuestas a nivel nacional para conocer el nivel de reconocimiento de la entidad, frente a los diferentes públicos objetivo de la entidad, a continuación, presentamos el número de encuestas realizadas en los últimos años, en las que participaron los diferentes públicos objeto de la entidad.

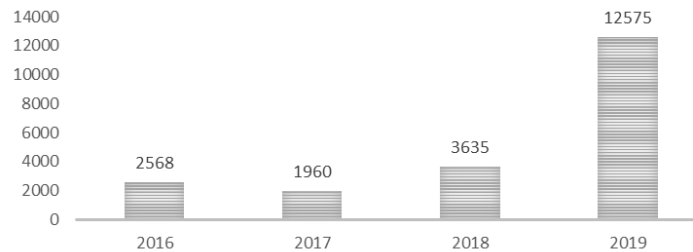


PARTICIPACIÓN EN EVENTOS

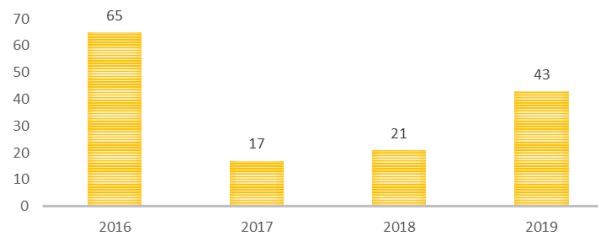
En cumplimiento a lo establecido en el Plan Estratégico Institucional y específicamente con el objetivo número 3 de lograr el reconocimiento de la entidad, el COPNIA participa en diferentes eventos a nivel nacional donde se reúnen los diferentes grupos de interés, a continuación, se presenta la estadística de número de participantes en eventos en los que participa la entidad.



PÚBLICO PARTICIPANTE EN EVENTOS



NÚMERO DE EVENTOS PARTICIPADOS Y/O ORGANIZADOS

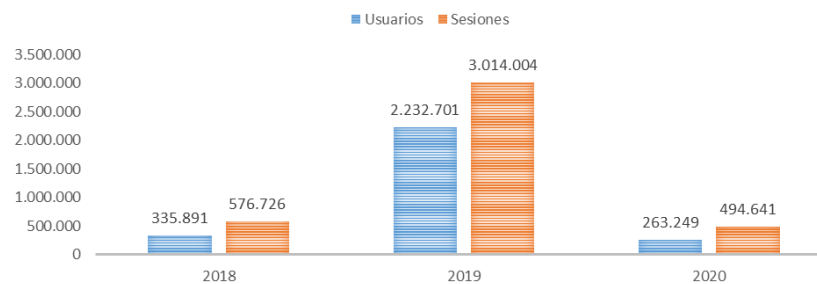


PORTAL WEB

El portal web de la entidad permite a los usuarios realizar sus trámites, acceder a servicios o conocer la información institucional de la entidad, a continuación, presentamos el número de usuarios que acceden al portal web y el número de sesiones que son el número de interacciones que un usuario realiza en el portal, lo que nos indica que un mismo usuario puede realizar más de una consulta en el portal.

USUARIOS DE PORTAL WEB

DEL 15 DE AGOSTO DE 2018 AL 31 DE MARZO DE 2020





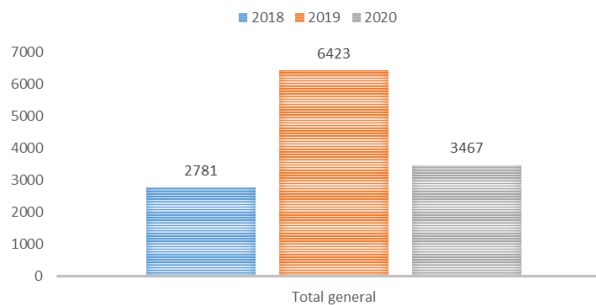
USUARIOS WEB, POR PAÍS



CÁTEDRA DE ÉTICA

La Cátedra Ética es una herramienta virtual, de acceso gratuito, que permite conocer más acerca de la entidad y conocer casos prácticos en los que se han cometido faltas al código de ética, establecido en la Ley 842 de 2003.

USUARIOS CÁTEDRA ÉTICA

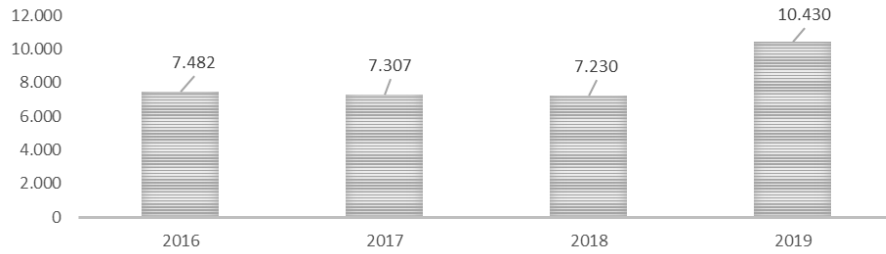


ATENCIÓN AL CIUDADANO

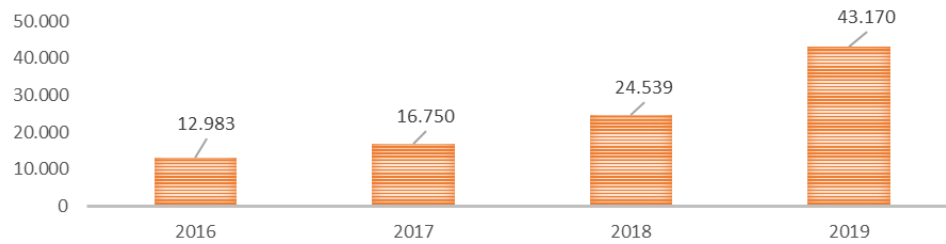
El área de Atención al Ciudadano, en cumplimiento a su objetivo, es el área encargada de la interacción con los usuarios a través de la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, a continuación, se presenta el número de usuarios atendidos durante los últimos años, a través de los diferentes canales de atención.



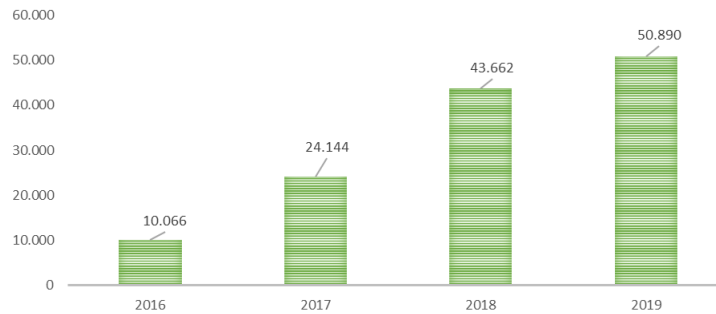
NÚMERO DE ATENCIONES CANAL ESCRITO



NÚMERO DE ATENCIONES CANAL TELEFÓNICO



NÚMERO DE ATENCIONES CANAL CHAT





TOTAL DE ATENCIONES

