



INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES FEBRERO 2025

OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES – GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS



**Impulsando
el Cambio**



Dirección General: Carrera 7 # 32-42 Centro Comercial San Martín Local 107 - PBX 7431444
Cali: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Ermita - PBX 4893768
Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado- Tel. 6040132
Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A – 65 Of. 1601 Torre Sur Centro Empresarial Torres del Atlántico - Tel. 3855089
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - atencionalciudadano@saesas.gov.co - www.saesas.gov.co



1. PRESENTACION

La Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S., en cumplimiento del artículo 76 de la 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; dispone constituir a través de este documento, mecanismos de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones al alcance de los ciudadanos, para que de manera transparente puedan evidenciar el seguimiento y control a las solicitudes recibidas y atendidas por esta Entidad y que consecuentemente se puedan realizar las recomendaciones a los responsables de cada uno de los procesos, con el fin de mejorar la prestación de servicio a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

En ese orden de ideas, se relacionan las solicitudes tramitadas en la Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S., recibidas a través de los distintos canales de comunicación y asignadas de acuerdo a su tipología y contenido a la dependencia correspondiente, el presente tiene como fin mostrar las solicitudes gestionados durante el mes de **FEBRERO de 2025**, las cuales se han clasificado para ser atendidas conforme a los lineamientos y criterios establecidos por las políticas de atención a la ciudadanía.

A continuación, se relacionan las principales normas vigentes, asociadas con la gestión de la información de las PQRSDF, donde, además, se encuentra una descripción sucinta de los mismos así: Artículo 23. Constitución Política de Colombia “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”; 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”; Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”; Ley 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”; Ley 1757 de 2015. “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática” y; Decreto 1499 de 2017.” Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.

2. PETICIONES RECIBIDAS EN EL MES DE FEBRERO 2025

Para el mes de febrero se realiza el cambio de la plataforma para la radicación de las PQRSDF del Módulo PQR al aplicativo SGDE ARGO; a continuación, se relaciona el total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y consultas que recibió la Sociedad de Activos Especiales durante el mes de **febrero de 2025** no sin antes explicar el significado de cada concepto así:

Peticiones: Es la acción libre de cada persona de presentar solicitudes ante las autoridades con el fin de obtener una respuesta a lo solicitado.



Quejas: Es la manifestación de inconformidad generada por el comportamiento en la prestación del servicio.

Reclamos: Es la solicitud que se formula a una decisión relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público.

Sugerencias: Es la formulación y opinión de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma entidad.

Solicitudes: Es la necesidad de información acerca de los diferentes procesos o servicios que ofrece la entidad.

Denuncias: Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para informar a las autoridades sobre la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

Consultas: Es un mecanismo de participación que busca conocer las opiniones, sugerencias, propuestas, comentarios y aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a los proyectos, normas, políticas, programas o trámites adelantados por la entidad antes de la formulación de estos o la toma de decisiones.

Felicitaciones: Expresión de satisfacción por los servicios ofrecidos por la entidad.

TIPO DE PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA	26	1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	9	0.40%
DERECHO DE PETICIÓN	2157	94%
FELICITACION	1	0.40%
INFORMATIVO	84	4%
QUEJA	12	0.04%
RECLAMO	3	0.13%
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	9	0.39%
SUGERENCIA	3	0.13%
TOTAL GENERAL	2304	100%

Tabla No.1 Tipo de PQRSDF recibidas periodo 1 al 28 de febrero

Como lo muestra la Tabla No.1 el porcentaje mas alto de PQRSDF son Derechos de Petición, con un 94%, lo que refleja la alta demanda de la ciudadanía con el fin de obtener información en todo lo concerniente a la misionalidad de la Entidad.

3. ESTADO LEGAL DE LAS PETICIONES

A continuación, se presenta el tiempo de respuesta de las peticiones radicadas durante el mes de febrero, no sin antes explicar el significado de cada concepto, así:

Dirección General: Carrera 7 # 32-42 Centro Comercial San Martín Local 107 - PBX 7431444
Cali: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Ermita - PBX 4893768
Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado- Tel. 6040132
Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A – 65 Of. 1601 Torre Sur Centro Empresarial Torres del Atlántico - Tel. 3855089
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - atencionalciudadano@saesas.gov.co - www.saesas.gov.co



- **En términos:** Significa que no se ha dado respuesta a la petición, pero aún no se ha cumplido el plazo máximo establecido para dar respuesta.
- **Vencida:** Significa que NO se ha dado respuesta a la petición y ya cumplió el plazo establecido para dar respuesta.
- **Respuesta extemporánea:** Quiere decir que a la petición ya se le otorgó una respuesta, pero se excedió del plazo máximo fijado por la Ley.
- **Tramitado en término legal:** Se refiere a que la entidad brindó respuesta y no se excedió del plazo fijado para dar contestación a la petición de acuerdo con su clasificación.
- **Desistida:** Se entiende como un requerimiento que ingresó a la Entidad, pero que por manifestación expresa o tácita el usuario no continuo con el trámite.

Teniendo en cuenta lo anterior, este es el tiempo de respuesta del mes de **febrero de 2025**.

TERMINOS DE RESPUESTA Aplicativo SGDE ARGO	TOTAL	PORCENTAJE
EN TRAMITE	108	6.2%
ENVIADO	10	0.6%
FINALIZADO	1620	93%
TOTAL GENERAL	1738	100%

Tabla No.2 Estado Legal de las PQRSDF radicadas en el Aplicativo SGDE ARGO del 1 al 9 de febrero

TERMINOS DE RESPUESTA Módulo PQR	TOTAL	PORCENTAJE
EN TÉRMINOS	25	4.4%
RESPUESTA EXTEMPORANEA	48	8.5%
TRAMITADO EN TÉRMINO LEGAL	450	80%
VENCIDA	43	8%
TOTAL GENERAL	566	100%

Tabla No.3 Estado Legal de las PQRSDF radicadas en el Módulo PQR del 10 al 28 de febrero

De acuerdo con lo reflejado en las Tablas No.2 y No.3 la mayoría de las PQRSDF radicadas durante el mes de febrero, fueron tramitadas dentro los términos legales.



4. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA

En el presente reporte se evidencia el número de peticiones que fueron asignadas a las diferentes dependencias, de conformidad con su competencia y asignación de funciones.

DEPENDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
DESPACHO DE PRESIDENCIA	11	0.5%
DIRECCIÓN COMERCIAL	105	4.8%
DIRECCIÓN DE ANALÍTICA ALISTAMIENTO Y VALORACIÓN	1	0.01%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES MISIONALES	336	15.5%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	4	0.2%
DIRECCIÓN DE GOBIERNO CONTROL Y DEMOCRATIZACIÓN DE SOCIEDADES	101	4.7%
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LIQUIDACIONES	35	1.6%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	46	2.1%
DIRECCIÓN FINANCIERA	8	0.4%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES RURALES	46	2.1%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES URBANOS	38	1.8%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE ACTIVOS MUEBLES	165	7.6%
DIRECCIÓN PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DEL INVENTARIO PÚBLICO	55	2.5%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	217	10.0%
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	480	22.1%
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	206	9.5%
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	335	15.5%
GERENCIA DE AUDITORÍA A SOCIEDADES	2	0.1%
GERENCIA DE DEPOSITARIOS	33	1.5%
OFICINA DE COMUNICACIONES Y GIT DE SERVICIO Y ATENCIÓN A LAS CIUDADANÍAS	34	1.6%
OFICINA DE INTEGRIDAD ANTICORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO	2	0.1%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	0.01%

Dirección General: Carrera 7 # 32-42 Centro Comercial San Martín Local 107 - PBX 7431444

Cali: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Ermita - PBX 4893768

Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado- Tel. 6040132

Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A - 65 Of. 1601 Torre Sur Centro Empresarial Torres del Atlántico - Tel. 3855089

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - atencionalciudadano@saesas.gov.co - www.saesas.gov.co



DEPENDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
OFICINA JURIDICA	12	0.6%
VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA	5	0.2%
VICEPRESIDENCIA DE ACTIVOS MUEBLES E INMUEBLES	17	0.8%
VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES	9	0.48%
TOTAL GENERAL	2.304	100%

Tabla No.4 PQRSDf asignadas a las diferentes Dependencias y Grupos Internos de Trabajo

De acuerdo con los datos expuestos en la Tabla No.4, la mayoría de PQRSDf son asignadas a la Dirección Territorial Centro Oriente.

6. TIPO DE PERSONA

Toda persona natural o jurídica puede presentar PQRSDf ante la Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S. por motivos de interés general o particular, con el fin de que la Entidad ofrezca una respuesta oportuna y de fondo en términos de calidad y precisión.

Los tipos de persona que radican las peticiones ante la SAE son:

- **Persona Natural:** Es todo individuo sujeto de derechos desde el momento de su nacimiento hasta su muerte, el cual puede realizar actos jurídicos en su propio nombre, celebrar contratos, poseer bienes y responder legalmente por sus acciones.
- **Persona Jurídica:** Entidad creada por la ley que puede ejercer derechos y contraer obligaciones, como si fuera una persona natural.
- **Anónimo:** La persona que la presenta las PQRSDf no revela su identidad a la entidad.
- **Apoderado de persona natural y/o jurídica:** Es aquella persona designada para actuar en nombre y representación de otra, ya sea un individuo o una entidad, en diversos asuntos legales, administrativos o comerciales. Esta designación se formaliza a través de un poder, que especifica los límites y alcances de la representación.
- **Congresista de la República:** Miembro del Congreso Colombiano, el cual es el órgano legislativo, encargado de representar al pueblo y elaborar leyes.
- **Otra entidad del Estado:** Cualquier entidad del estado que pertenezca a la Rama Ejecutiva, la Rama Legislativa y la Rama Judicial, incluye también organismos autónomos e independientes y organismos de control.
- **Periodista en el ejercicio de su profesión:** Es el profesional cuya labor principal es informar a la sociedad con veracidad y objetividad, actuando como puente entre los acontecimientos y la ciudadanía.
- **Entes de Control:** Son las instituciones encargadas de vigilar y fiscalizar la gestión pública, así como de garantizar la transparencia y el cumplimiento de la ley; como la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación y la Fiscalía General de la Nación.

Dirección General: Carrera 7 # 32-42 Centro Comercial San Martín Local 107 - PBX 7431444

Cali: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Ermita - PBX 4893768

Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado- Tel. 6040132

Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A - 65 Of. 1601 Torre Sur Centro Empresarial Torres del Atlántico - Tel. 3855089

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - atencionalciudadano@saesas.gov.co - www.saesas.gov.co



TIPO DE PERSONA	TOTAL	PORCENTAJE
ANONIMO	12	0.52%
APODERADO PERSONA NATURAL	46	2.04%
CONGRESISTA DE LA REPUBLICA	5	0.22%
ENTES DE CONTROL	28	1.22%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	220	9.55%
PERIODISTA EN EL EJERCICIO DE SU PROFESION	0	0%
PERSONA JURIDICA	565	24.5%
PERSONAL NATURAL	1427	61.94%
TOTAL GENERAL	2304	100%

Tabla No.5 Tipo de personas que radican PQRSDF por los diferentes canales de comunicación

De acuerdo con los resultados de la Tabla No.5 la mayoría de las peticiones las realizan la ciudadanía en general con un 61.94%

7. CANALES DE ATENCIÓN

La sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S., cuenta con diferentes mecanismos de interacción efectiva a las peticiones, por ende, dispone de diferentes canales de comunicación para que la ciudadanía presente sus peticiones. En el mes de **febrero de 2025** se registraron de la siguiente manera:

MEDIO	TOTAL	PORCENTAJE
Correo electrónico	2027	88%
Página web	123	5.3%
Presencial	117	5.1%
Telefónico	6	0.3%
Correo Certificado	21	0.9%
Otros	10	04%

Dirección General: Carrera 7 # 32-42 Centro Comercial San Martín Local 107 - PBX 7431444
 Cali: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Ermita - PBX 4893768
 Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado- Tel. 6040132
 Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A - 65 Of. 1601 Torre Sur Centro Empresarial Torres del Atlántico - Tel. 3855089
 Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - atencionalciudadano@saesas.gov.co - www.saesas.gov.co



MEDIO	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL GENERAL	2304	100%

Tabla No.6. Canal de comunicación por el que se radican PQRSDF

De acuerdo con los datos de la Tabla No.6 el correo electrónico es el canal mas importante para la radicación de PQRSDF con un 88%

8. ENCUESTAS DE SATISFACCION

La Encuesta de Satisfacción desempeña un papel fundamental en la evaluación del servicio recibido y trámite de PQRSDF, permitiendo no solo medir la percepción de los ciudadanos, sino también generar insumos valiosos para la toma de decisiones y el ajuste de procesos internos; dicha encuesta está diseñada con el fin de medir la percepción de los ciudadanos en aspectos como la calidad del servicio brindado, la rapidez en la atención, la aptitud, actitud y trato de los funcionarios para resolver inquietudes.

Más que un indicador de cumplimiento, sus resultados deben ser analizados con un enfoque estratégico, orientado a mejorar la eficiencia en la atención, fortalecer la comunicación con los usuarios y optimizar la gestión de las solicitudes. De esta manera, la Sociedad de Activos Especiales S.A.S. podrá transformar la retroalimentación ciudadana en acciones concretas que refuercen la calidad del servicio y la confianza en la entidad.

Es importante tener en cuenta que los ciudadanos no tienen la obligatoriedad de responder las 5 preguntas, lo que puede generar variación en los resultados.

Durante el mes de febrero la Sociedad de Activos Especiales recibió un total de 1.832 respuestas a la encuesta de satisfacción en el Módulo PQR.

POBLACION ENCUESTADA

Detalle	Cantidad	% Participación
CIUDADANÍA GENERAL	187	51%
COMPRADOR	71	20%
ARRENDATARIO	56	15%
OTRA ENTIDAD DEL ESTADO	35	10%
DEPOSITARIO	13	4%
LIQUIDADOR	2	1%
Total general	364	100%

¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?

Dirección General: Carrera 7 # 32-42 Centro Comercial San Martín Local 107 - PBX 7431444
Cali: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Ermita - PBX 4893768
Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado- Tel. 6040132
Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A – 65 Of. 1601 Torre Sur Centro Empresarial Torres del Atlántico - Tel. 3855089
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - atencionalciudadano@saesas.gov.co - www.saesas.gov.co



Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	173	47%
MALO	142	38%
REGULAR	56	15%
Total general	371	100%

¿Cómo califica el servicio inicial recibido?

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	210	57%
MALO	108	29%
REGULAR	52	14%
Total general	370	100%

¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	174	49%
MALO	125	35%
REGULAR	59	16%
Total general	358	100%

¿Recibió atención cordial y personalizada?

Detalle	Cantidad	% Participación
BUENO	199	54%
MALO	108	29%
REGULAR	62	17%
Total general	369	100%

Análisis Comparativo

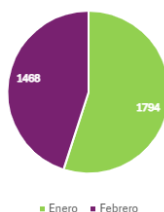
Al comparar los resultados de las encuestas de satisfacción entre los meses de enero y febrero, se concluye:

Dirección General: Carrera 7 # 32-42 Centro Comercial San Martín Local 107 - PBX 7431444
Cali: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Ermita - PBX 4893768
Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado- Tel. 6040132
Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A – 65 Of. 1601 Torre Sur Centro Empresarial Torres del Atlántico - Tel. 3855089
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - atencionalciudadano@saesas.gov.co - www.saesas.gov.co



- ✓ Durante el mes de febrero los ciudadanos tuvieron una participación alta frente a los resultados del mes de enero, ya que hay que tener en cuenta que la encuesta del mes de febrero solo se aplicó hasta el día 8.
- ✓ El porcentaje más alto de peticionarios en los dos meses son Ciudadanos en General, con un promedio del 50.5%, ratificando ser el grupo de mayor interacción con la Entidad.
- ✓ La percepción de los ciudadanos frente a la atención recibida y el interés de los funcionarios en resolver sus inquietudes se mantiene por nivel Bueno, con un 52%

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CONTESTADAS



9. CONCLUSIONES

La Oficina de Prensa y Comunicaciones - GIT de Atención y Servicio a la Ciudadanía desempeña un papel clave en la divulgación de los resultados de atención a los requerimientos. Este informe contribuye con el mejoramiento continuo de la SAE, al optimizar la prestación del servicio, garantizando procesos administrativos y una atención eficiente al ciudadano. Para ello, se identifican las debilidades dentro del procedimiento de PQRSDF que pueden generar demoras en la respuesta a las peticiones, permitiendo así la implementación de acciones correctivas oportunas.

Para su debida gestión desde el Grupo Interno de trabajo de Atención y Servicio a las Ciudadanas se realizan mesas de trabajo virtuales y presenciales, con las diferentes áreas involucradas resaltando la importancia y la responsabilidad de gestionar en términos los radicados con vencimiento; así mismo tiene dentro de su procedimiento un seguimiento a los requerimientos donde automáticamente el módulo a los tres (3) y un (1) día faltantes para su vencimiento genera un aviso y/o alerta al gestor de la solicitud para que dé respuesta, adicionalmente; la Oficina de Comunicaciones envía un correo a los funcionarios y/o directivos de la entidad dos veces a la semana, con el fin de mitigar afectaciones relacionadas con el vencimiento de las peticiones y evitar acciones legales en contra de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S.

Dentro del marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 la SAE en su portal web <https://www.saesas.gov.co/> cuenta con el acceso a la ciudadanía a los temas de interés.

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención, en el mes de febrero se recibieron 53 solicitudes acceso a la información pública entre las dos plataformas, las cuales fueron respondidas, lo que refleja que no se negó a la ciudadanía el acceso a la información.

En consideración de la importancia que tiene la atención eficiente y oportuna de las PQRSDF, garantizando la transparencia, la participación y el acceso a la información. A partir del análisis de lo presentado durante el mes de febrero de 2025, se identifican áreas de oportunidad que requieren ajustes estratégicos para optimizar los procesos de gestión y mejorar la



experiencia del usuario.

Como buena práctica se continua con el reporte de Alertas semanales posteriores al vencimiento de las peticiones y el reporte mensual a la Dirección de Talento Humano, para lo pertinente al GIT de Control Disciplinario Interno

NOTA: El presente documento es de carácter informativo, Los datos aquí reflejados corresponden al sistema de PQRSDF de la Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S. hasta el 10 de febrero del 2025, fecha en la cual inicia el cambio de plataforma y se implementa el SGDE ARGO.

ADRIANA MARÍA TOLEDO PEÑA

Profesional Especializado III

Oficina de Prensa y Comunicaciones

GIT de Atención y Servicio a las Ciudadanías

Elaboró:

Luisa Fernanda González Sterling

Profesional III

Oficina de Prensa y Comunicaciones

GIT de Atención y Servicio a las Ciudadanías

Aprobó:

Maria Camila Prieto Moreno

Profesional I . Coordinadora del GIT

Oficina de Prensa y Comunicaciones

GIT de Atención y Servicio a las Ciudadanías

