

MANIZALES

OPINA 2016

ENCUESTA DE OPINIÓN CIUDADANA DE CALIDAD DE VIDA

#MANIZALESOPINA

¡ESTO SÍ ES PERCEPCIÓN!

Manizales Cómo Vamos es un programa de



La encuesta de opinión ciudadana es realizada por:



Encuesta apoyada por:



#**MANIZALES**OPINA

¡ESTO SÍ ES PERCEPCIÓN!



Teoría y enfoques

- **Consenso entre los investigadores** del bienestar frente a la importancia de métricas objetivas y subjetivas.
- **“En los zapatos de los ciudadanos”**: Valoración de la vida de tipo cualitativo que la gente realiza y en donde la subjetividad es fundamental.
- Percepciones: resultado de la **interacción** entre los **modelos mentales** de los individuos **y** los aspectos de **la realidad** que captan **por medio de los sentidos** y **se interpretan** de acuerdo a su cultura y su historia social, familiar y personal
- Partimos del entendimiento de que las percepciones **expresan visiones y miradas de las realidades**.
- Importan **porque no son el reflejo de la realidad**, sino una ventana **para entender a la gente**.
- **Como complemento**, de las mediciones objetivas, de hechos, suministradas por los registros administrativos y muestras oficiales

- Experiencias de uso de información subjetiva para evaluación: **múltiples e interminables**. Experiencia del usuario.
- **Experiencias** de uso de información subjetiva de calidad de vida: Banco de la República, Universidad de los Andes, BID, PNUD, OCDE, IPS.... Los ciudadanos somos usuarios de los bienes y servicios de una sociedad.
- **Aspectos de calidad de vida imposibles de medir con indicadores objetivos**: belleza del ambiente urbano, sensación de seguridad, confianza entre ciudadanos y hacia instituciones, comportamiento ciudadano y participación, entre otros.
- **Acceso + calidad**: importante evaluar si los bienes y servicios si cumplen con **expectativas de usuarios (ejemplo salud)**

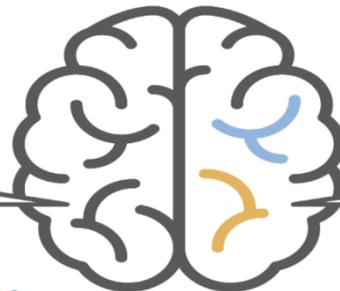
¿Cómo conocemos qué piensa la gente...?

Preguntándole

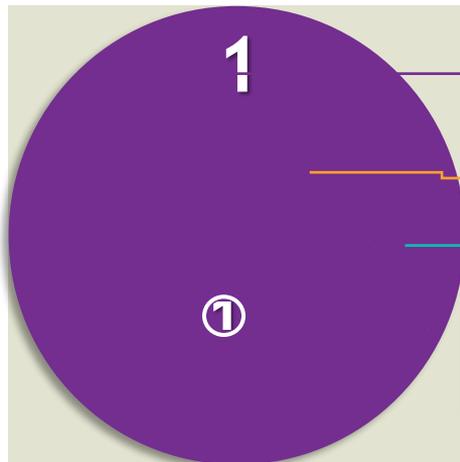
¡ESTO SI ES PERCEPCION!

El modelo de análisis de la Red de Ciudades Cómo Vamos

INDICADORES
OBJETIVOS



INDICADORES
SUBJETIVOS



1. Activos de las personas

- Educación, Salud, Seguridad

2. Hábitat Urbano

- Servicios públicos, Barrio, Vivienda, Movilidad, Espacio público, Medio ambiente

3. Buen Gobierno y Ciudadanía

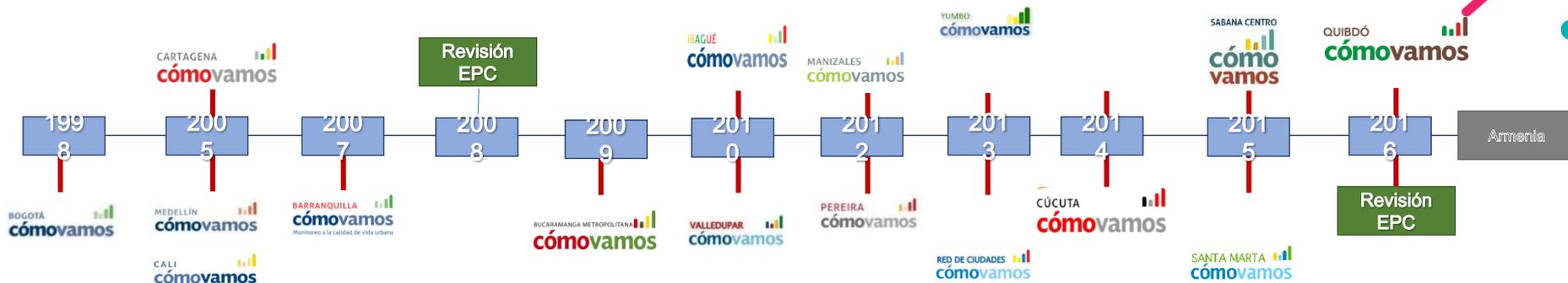
Participación Ciudadana, Convivencia, Cultura, recreación y deporte, Gestión Pública, Calificación de Gestión, Concejo

4. Entorno Económico

La Red de Ciudades Cómo Vamos entiende la calidad de vida como el acceso a los bienes y servicios que tienen y deben tener las personas para que se garantice su bienestar, y las condiciones básicas de vida y desarrollo, tanto individual como colectivo.

Se relaciona de manera dinámica con las oportunidades y reconocimiento que brinda el Estado en la obtención de dichos bienes y servicios, considerados como derechos y capacidades ciudadanas.

Encuesta de Percepción Ciudadana Red Cómo Vamos



La Encuesta de Percepción Ciudadana de Manizales Cómo Vamos ha sido implementada desde hace 5 años, año 2012. En Bogotá desde 1998.

Durante este tiempo la Encuesta ha sido revisada con el objetivo de adaptarla a:

- Nuevas realidades y a los cambios que como sociedad se han presentado durante casi dos décadas.
- Crecimiento de la RCCCV (16 programas – 36 municipios).

#**MANIZALES**OPINA
¡ESTO SÍ ES PERCEPCIÓN!

Proceso Encuesta de Opinión Ciudadana

Expertos técnicos de la Red Cómo Vamos y asesores revisan y definen cuestionario y muestreo

Se invitan a firmas a participar en la aplicación nacional de la EPC

Con firma seleccionada se define la muestra local y formulario final

Selección y entrenamiento de encuestadores

Visita a hogares: 12 personas durante un mes visitan 1000 hogares

Control de calidad: 20% recontactos, 20% audios.

Procesamiento de información y elaboración del informe final

#**MANIZALES**OPINA

¡ESTO SÍ ES PERCEPCIÓN!

1. Expertos técnicos de la Red Cómo Vamos y asesor revisan y definen cuestionario y muestreo



100 técnicos y académicos de 11 ciudades

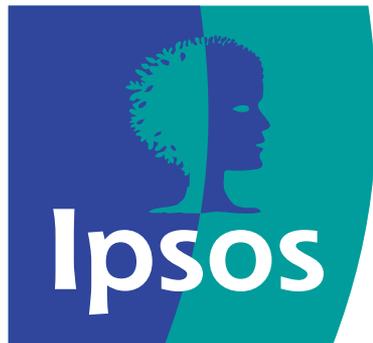
18 universidades participan en los comité técnicos

Asesor: Carlos Becerra, consultor Naciones Unidas para Censos en Latinoamérica

#**MANIZALES**OPINA

¡**ESTO SÍ ES PERCEPCIÓN!**

2. Se invitan a firmas a participar en la aplicación nacional de la EPC



CIFRAS & CONCEPTOS
INFORMACIÓN INTELIGENTE®

Bajo criterios de experiencia,
rigurosidad técnica y
reconocimiento nacional.

Piloto con Universidad del Norte
en Barranquilla



#**MANIZALES**OPINA

¡ESTO SÍ ES PERCEPCIÓN!

3. Selección de los hogares a entrevistar



- Entrevistar a cada uno de los habitantes sería una tarea muy costosa y larga
- Mediante un procedimiento riguroso se selecciona un grupo representativo de la población, quienes responden un cuestionario. **Estadística inferencial**
- **Al grupo seleccionado** se le denomina **muestra**: subconjunto del universo o población a investigar, que contiene todas las características. Permite, a partir de la representatividad de cada una de las variables, inferencias al universo de estudio y comparaciones estadísticamente significativas entre ciudades.
- Muestra probabilística, multietápica, de conglomerados y estratificada
- Se incluyen zonas geográficas de interés (zona rural desde hace 4 años)

4. Conformación del equipo de campo: encuestadores y supervisores



- Los Encuestadores son las personas que tienen la responsabilidad de identificar y ubicar las viviendas y hogares seleccionados; seleccionar entrevistar a la persona indicada y obtener la información de acuerdo a las normas, procedimientos e instrucciones.
- Su trabajo es, sin duda alguna, uno de los más importantes de la encuesta. 32 encuestadores
- Supervisores: pendiente de que los encuestadores hagan bien su trabajo. 5

#**MANIZALES**OPINA

¡ESTO SÍ ES PERCEPCIÓN!

5. Trabajo de campo: Visita a hogares

32 encuestadores y 5 supervisores durante **un mes** visitan **mil hogares** en **11 comunas y 13 centros poblados**

Técnica: Entrevista personal. Permite asegurar la calidad del estudio dada la extensión del cuestionario y la necesidad de asegurar una adecuada representación de la muestra controlando estratos y zonas. Evitar sesgo de composición

La selección del informante se hace en tres etapas:

Primera etapa selección de secciones cartográficas UPM's, (Unidades Primarias de Muestreo) a través de algoritmos. Segunda etapa selección de hogares, en campo un barrido de la sección cartográfica seleccionando hogares y controlando cuotas. Tercera etapa selección de personas, persona presente próxima a cumplir años.

La información se recoge a través de **dispositivos móviles de captura**

¡ESTO SÍ ES PERCEPCIÓN!



6. Control de calidad al trabajo de campo



La programación del dispositivo de captura para verificación de las incongruencias dentro de la información que suministran los encuestados en el 100% de las entrevistas

Validación telefónica: duración de la encuesta, la exposición de material de ayuda, conocimiento con el encuestado y preguntas clave. En este punto se verifica el trabajo de cada uno de los encuestadores que participan en el estudio.

20% de las encuestas, 20% de los audios y en caso de anomalía se llama al 100% de las entrevistas de ese encuestador

#**MANIZALES**OPINA

¡ESTO SÍ ES PERCEPCIÓN!

7. Procesamiento de información y elaboración del informe final



Por medio de un software estadístico se organiza la información y se procesa para obtener los resultados finales

#**MANIZALES**OPINA

¡**ESTO SÍ ES PERCEPCIÓN!**

Revisión Encuesta de Percepción Ciudadana 2016

Se realizó un detenido análisis y se identificaron oportunidades de mejora;

- La mejora en la representatividad de la muestra en términos del grupo objetivo: las mediciones previas privilegiaban a jefes de hogar. La actual muestra busca ser más representativa en otros grupos poblacionales como es el grupo de personas ocupadas (trabajadores y estudiantes). Por ello los datos históricos que se presentarán en este informe son únicamente como referencia y no son directamente comparables con las mediciones pasadas.
- La necesidad de priorizar temas en el formulario con el objetivo de acortar los tiempos de duración de la Encuesta y por ende en la mejora de la captura del dato.
- La importancia de la calidad en la comparación de las Encuestas entre las ciudades de la Red.
- La creación de módulos específicos por ciudad que permita medir los temas locales de mayor relevancia.

#**MANIZALES**OPINA

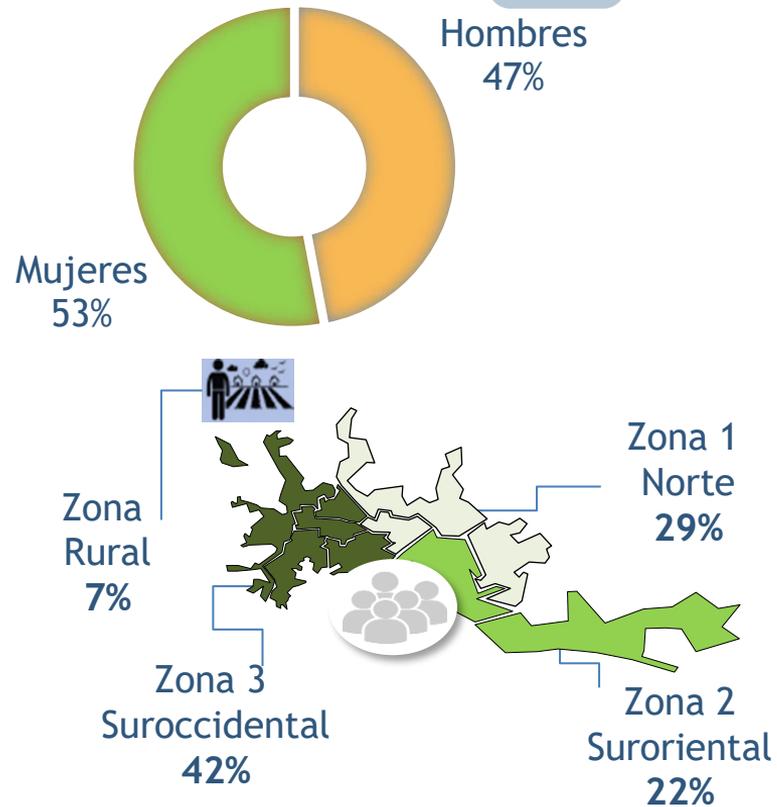
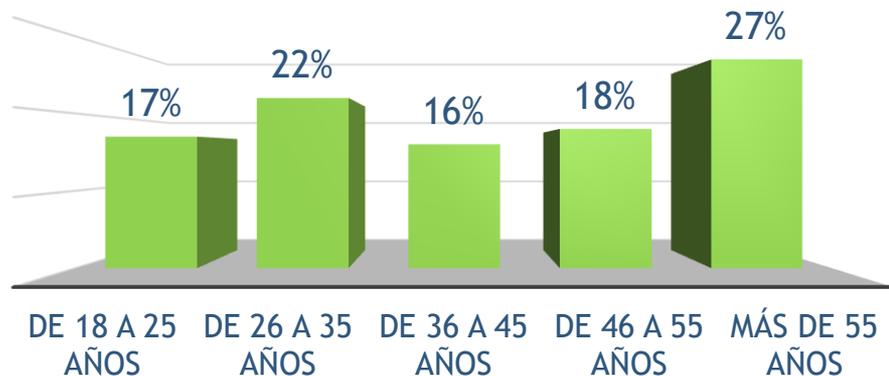
¡ESTO SÍ ES PERCEPCIÓN!

Ficha técnica

- Entrevistas personales con aplicación de un cuestionario estructurado en hogares
- 1.000 personas, estratos sociales 1 al 6, mayores de 18 años. Muestra representativa de la población de la ciudad, urbana y rural, con un margen de error del 3,1%, con el 95% de confianza.
- Información recolectada entre el 19 de octubre y el 21 de noviembre de 2016
- Tipo de la muestra: Muestreo multietápico, estratificado en su primera etapa y por cuotas en las siguientes. Primera etapa selección aleatoria de conglomerados de manzanas, segunda etapa selección de manzanas a visitar en cada conglomerado. El método de selección del entrevistado en el hogar, es la persona presente en el hogar y residente habitual del mismo, mayor de 18 años, próxima a cumplir años
- Área / Cubrimiento: Manizales
- Ponderación: Muestra ponderada por zona de la ciudad, NSE, edad y género con las proyecciones del DANE al 2016.



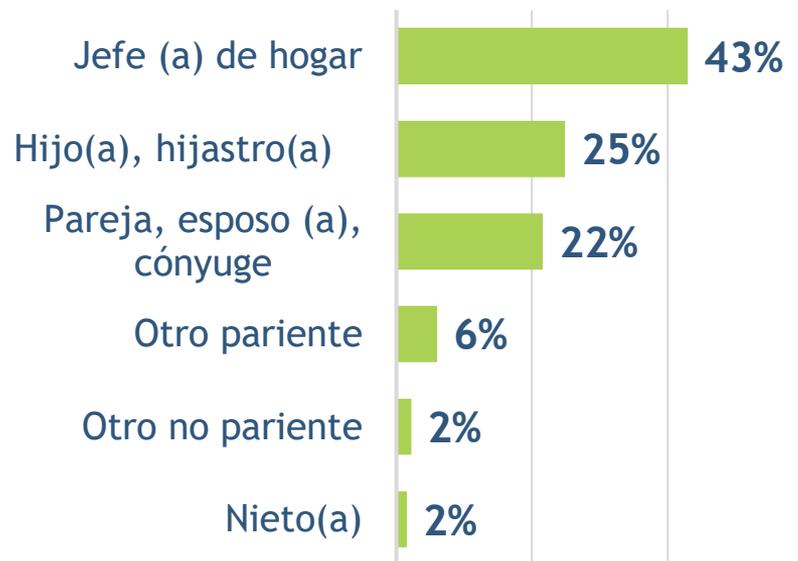
Distribución de la muestra



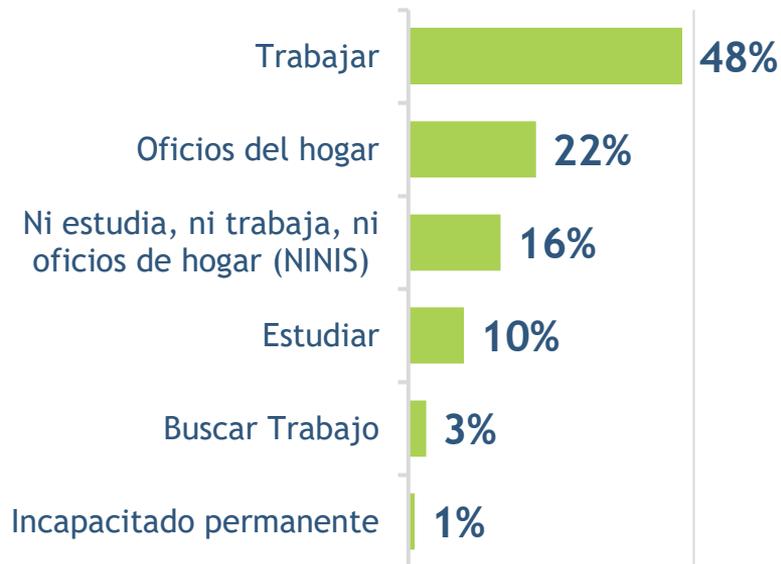
Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra

Distribución de la muestra

Relación con el jefe de hogar

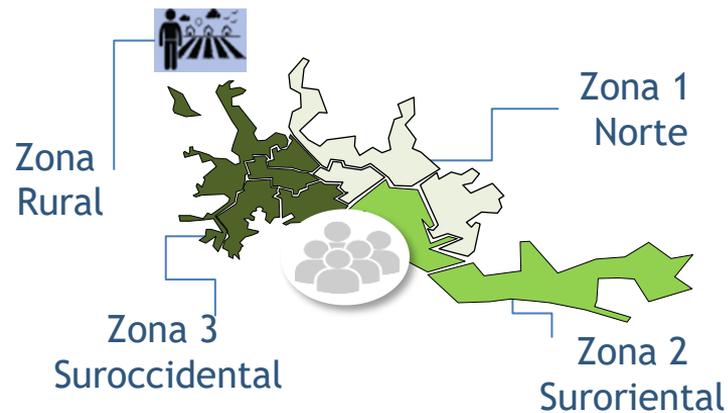
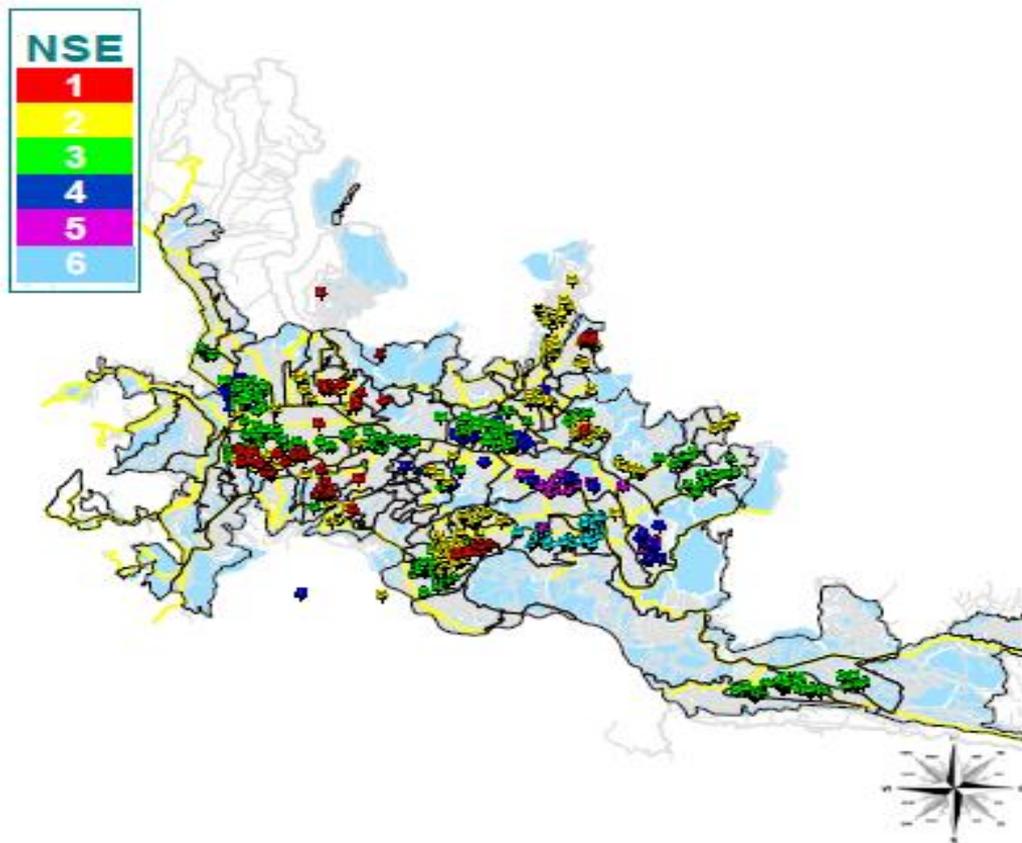


¿En qué actividad ocupó la mayor parte del tiempo durante la semana pasada?



Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra

Distribución de la muestra (Mapa Georreferenciado)



Muestra Rural en:

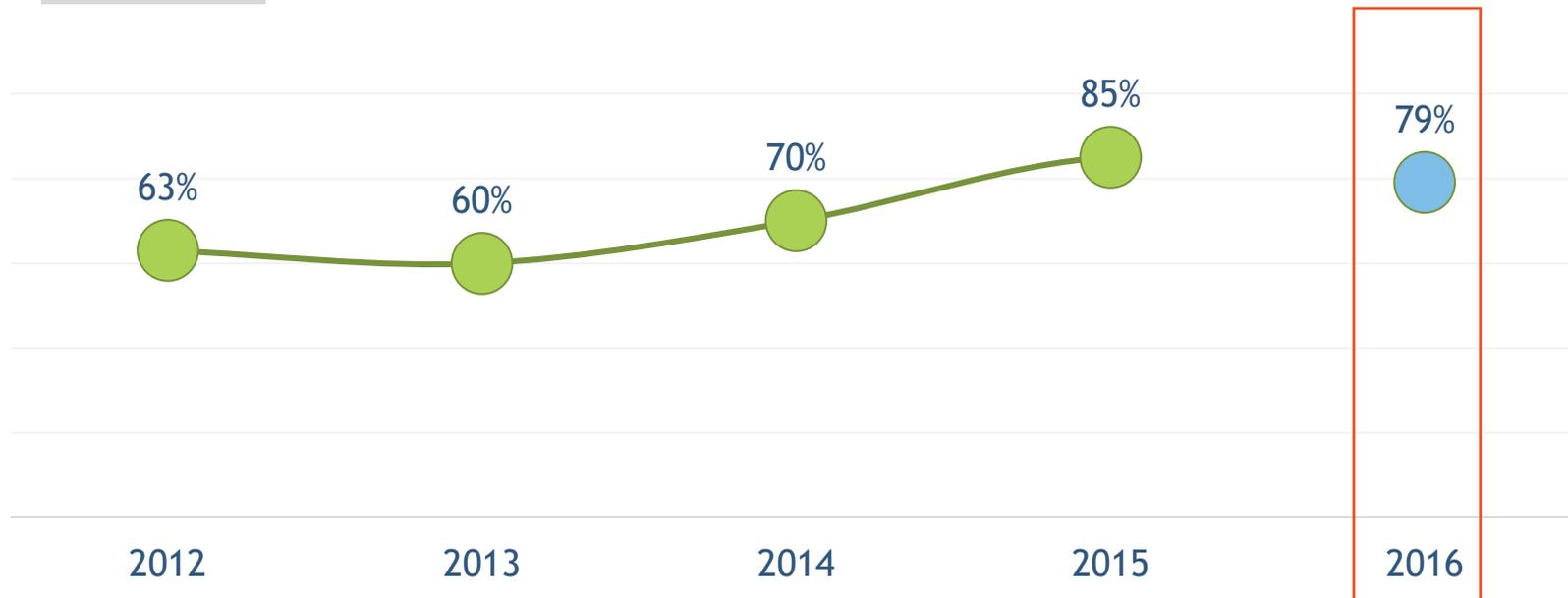
Morrogacho, Veracruz, Quebra de Vélez, Alto Corinto, Bajo Tablazo, Alto Tablazo, Colombia (Kilometro 41), La Palma, La Aurora, Guineo, Alto Guamo, el Palo y Cuchilla del Salado.

The background is a vibrant pink color, decorated with various geometric shapes and patterns. There are teal triangles, blue circles, and white dots scattered throughout. Some shapes are solid, while others are outlines or filled with patterns like polka dots or zig-zags. In the bottom left corner, there is a stylized illustration of a stack of pink frosting swirls with a red cherry on top and a blue sphere below it.

BIENESTAR Y OPTIMISMO

Optimismo: Piensa que las cosas en la ciudad van por buen camino

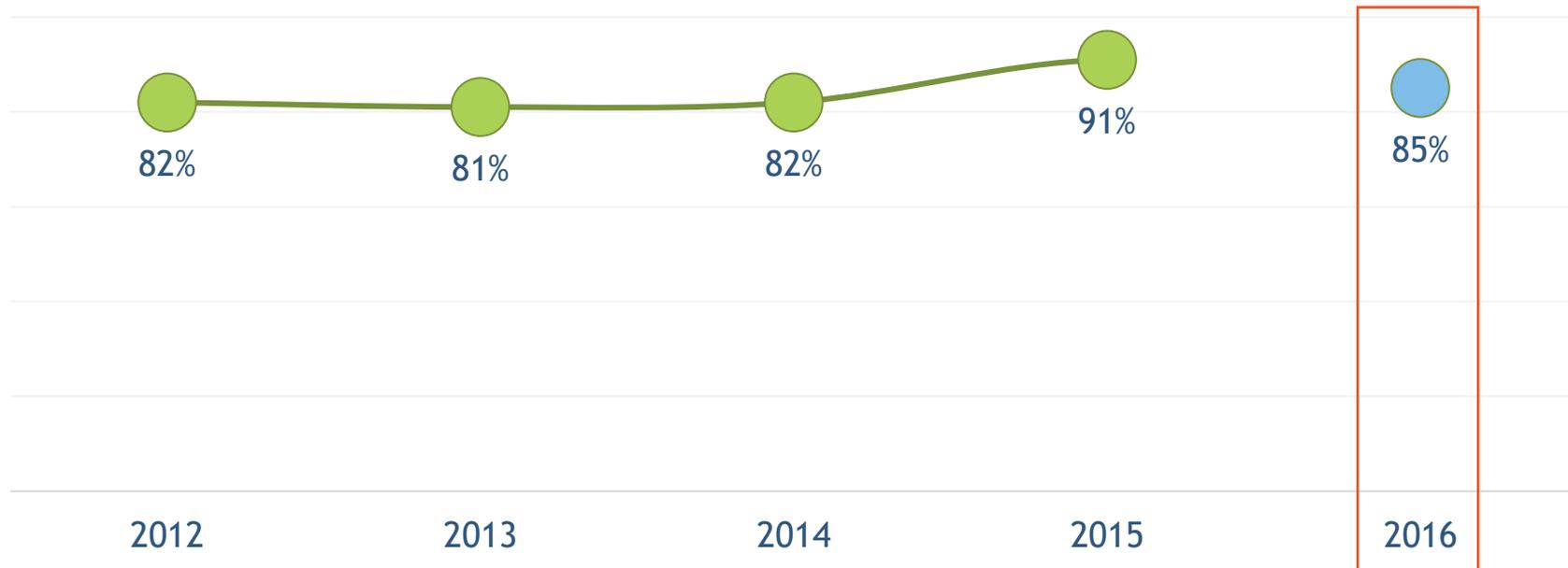
Histórico



Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra

¿Qué tan orgulloso se siente de la ciudad?

Histórico

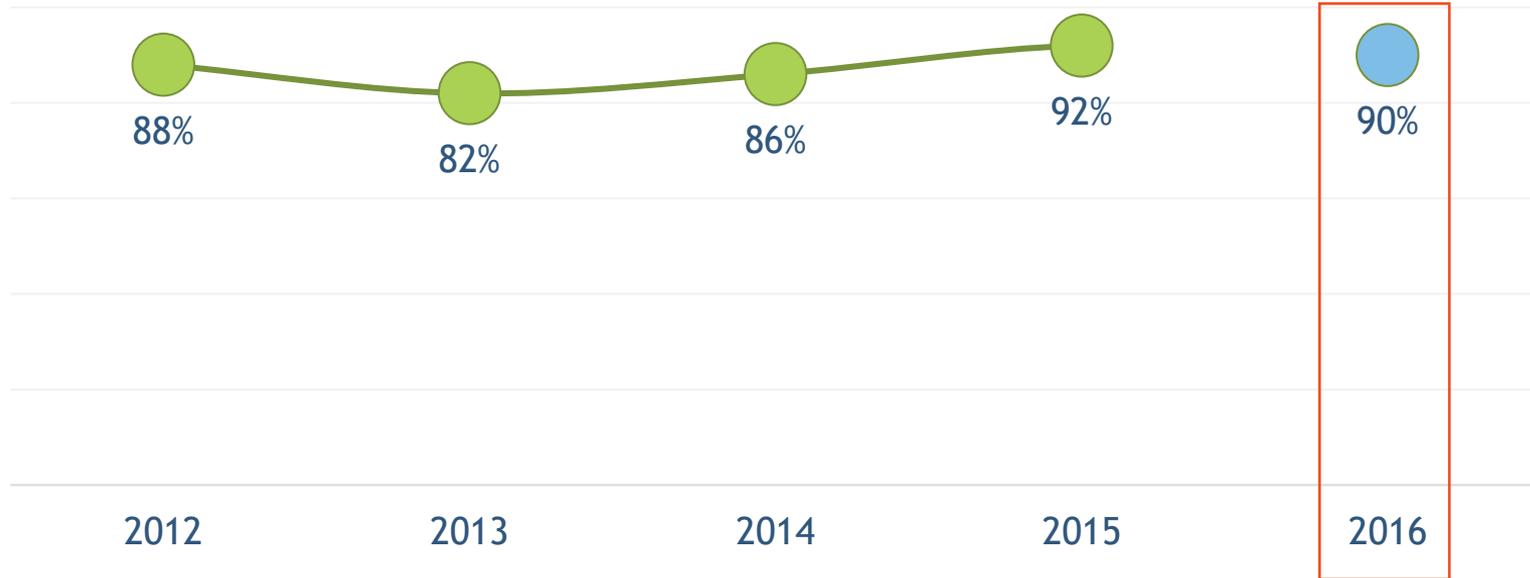


Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra

¿Qué tan satisfecho se siente con la ciudad como un lugar para vivir?



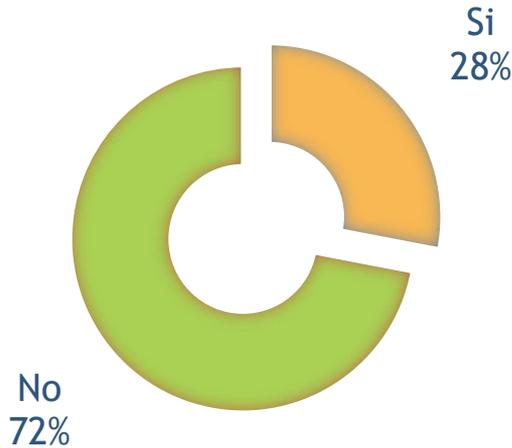
Histórico



Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra



Durante los últimos cinco años ¿Alguna de las personas que son miembros de este hogar ha vuelto a vivir de manera permanente en Manizales, tras haber vivido más de un año fuera de la ciudad?

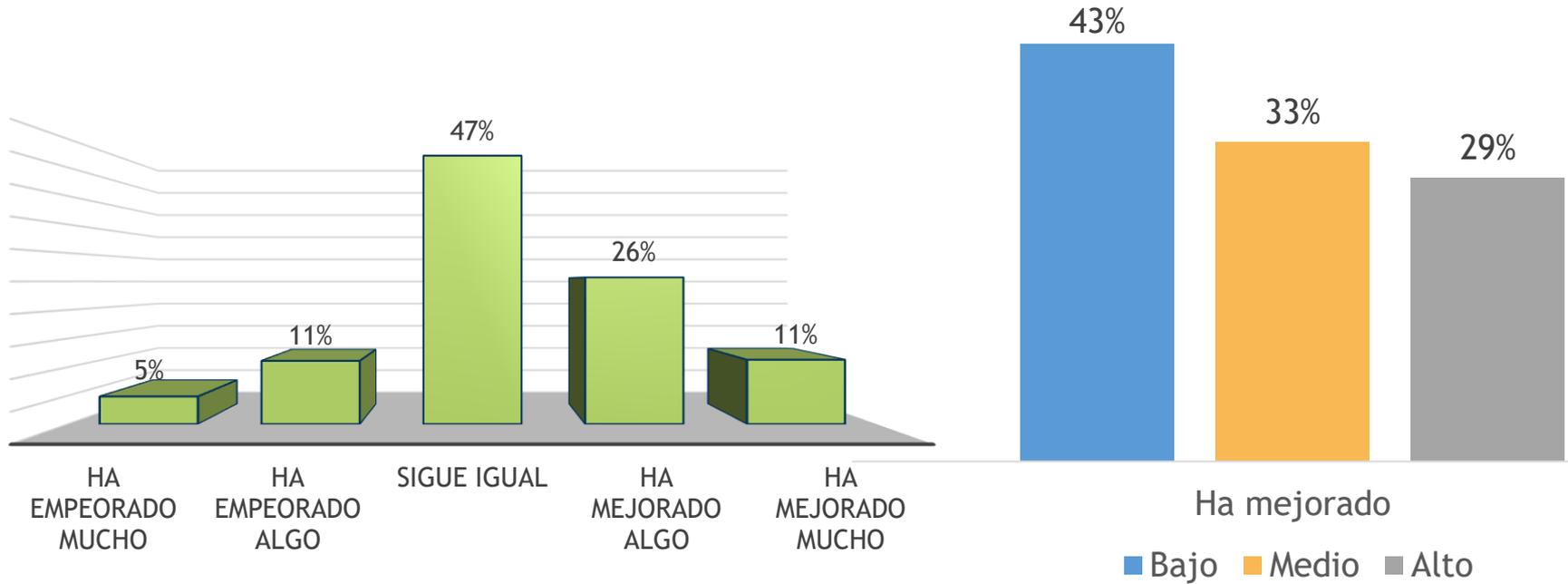


Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra



Situación Económica

Durante el último año, la situación económica de su hogar ...

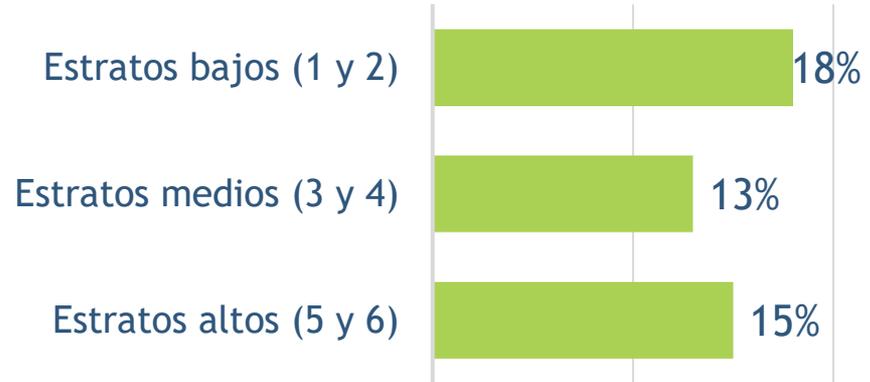
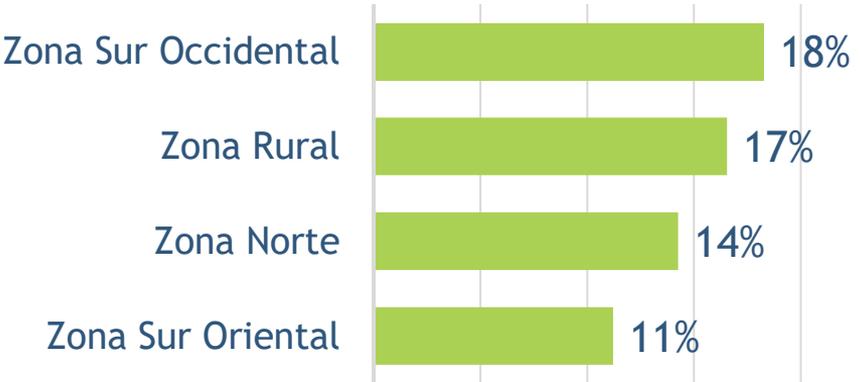


Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra



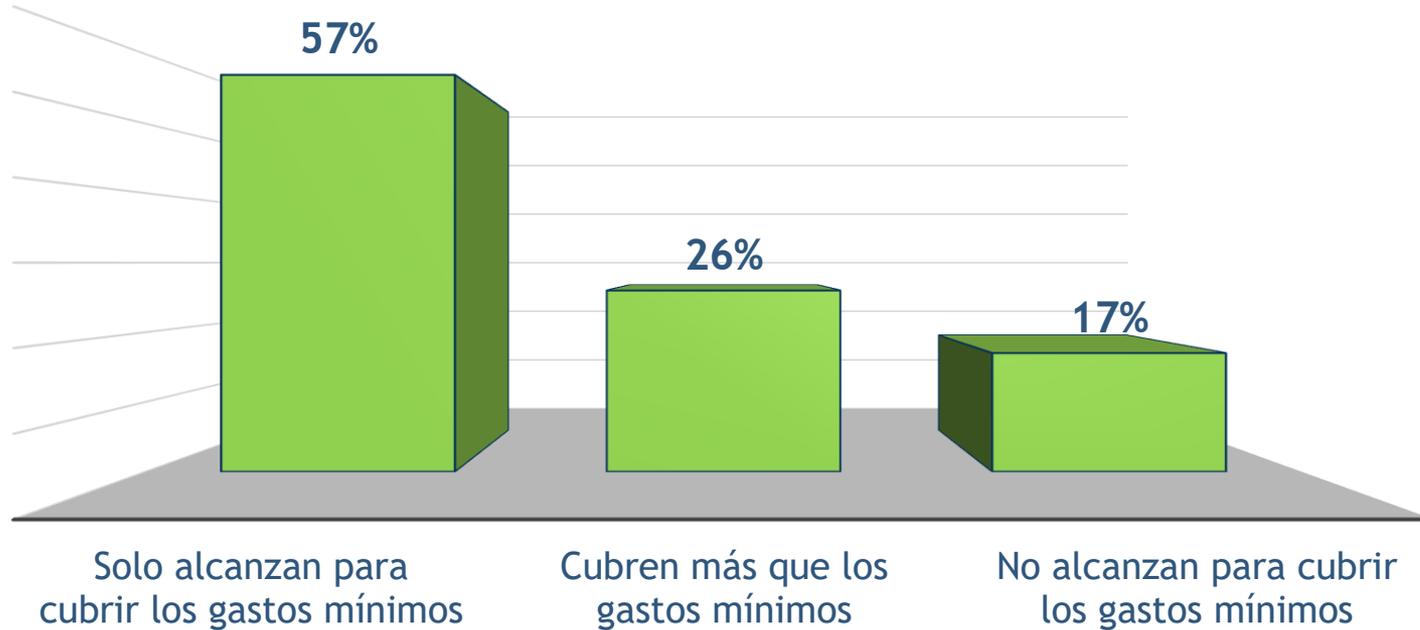
Se considera pobre...

Histórico



Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra

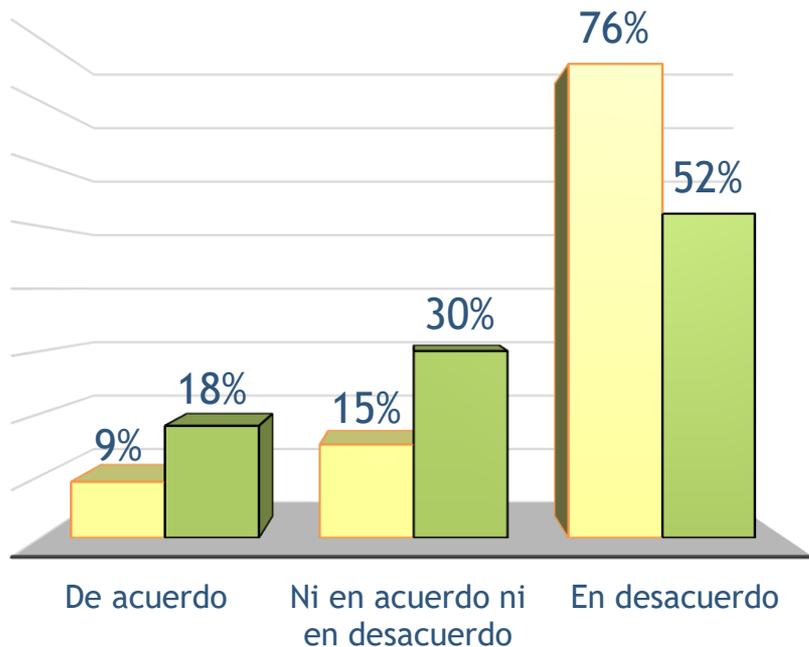
Los ingresos de este hogar en el ultimo año.....



Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra

¿En Manizales es fácil encontrar trabajo?

2015 2016



NSE BAJO



NSE MEDIO



NSE ALTO

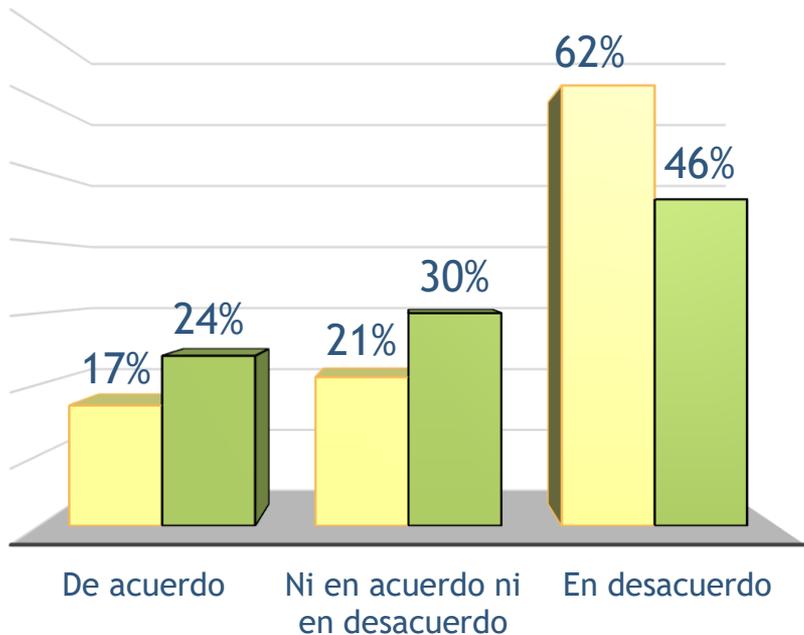


Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra

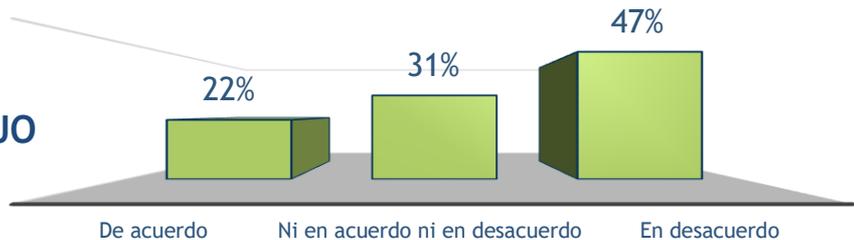
¿En Manizales es fácil crear empresa?



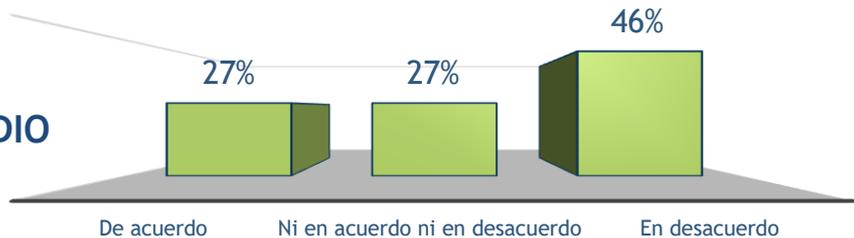
2015 2016



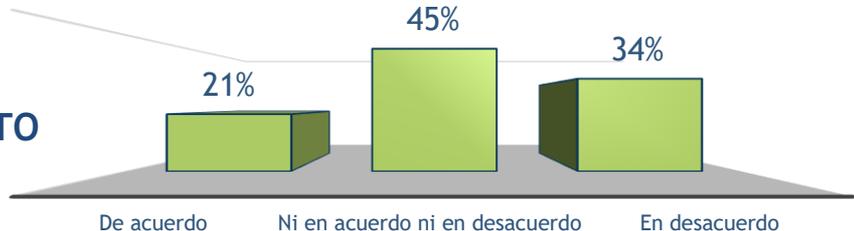
NSE BAJO



NSE MEDIO

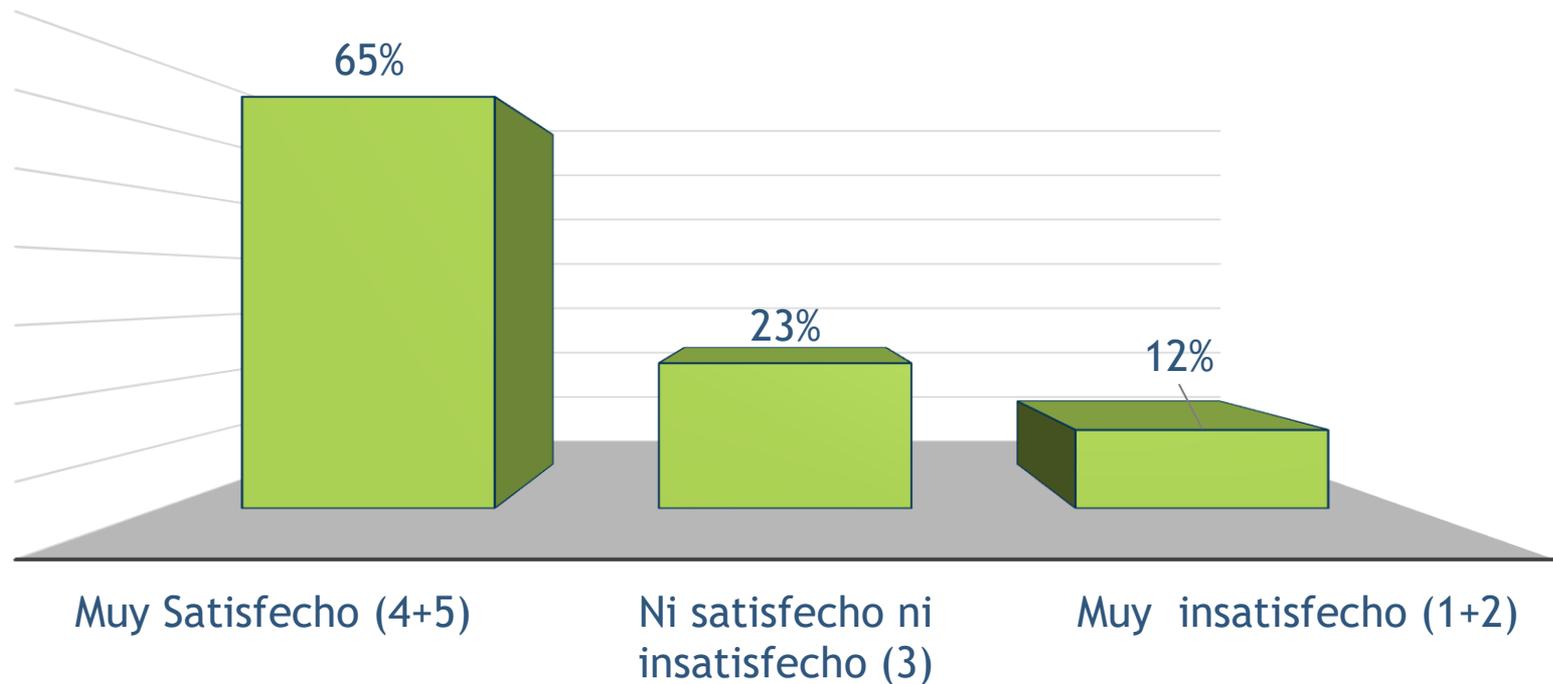


NSE ALTO



Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra

Satisfacción de los miembros del hogar con su trabajo actual



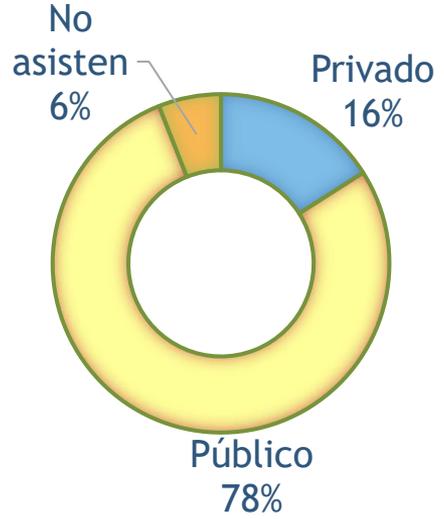
Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra

The image features a light blue background with various geometric shapes and patterns in the corners. The top-left corner contains a cluster of white, blue, and red shapes including triangles, circles, and lines. The top-right corner has a blue triangle, a red triangle, and a blue pyramid-like shape. The bottom-left corner shows a pink circle with dots, a blue circle, and a grey triangle. The bottom-right corner features a blue zigzag line and a white zigzag line.

educación

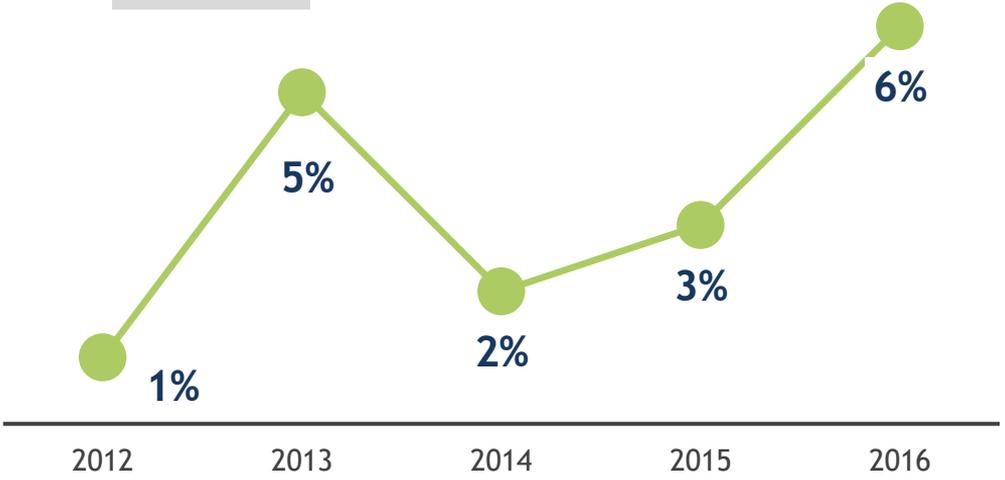


Niños o jóvenes [5 a 17 años] que asisten a establecimiento educativo



Niños o jóvenes que NO asisten a establecimientos educativos

Histórico



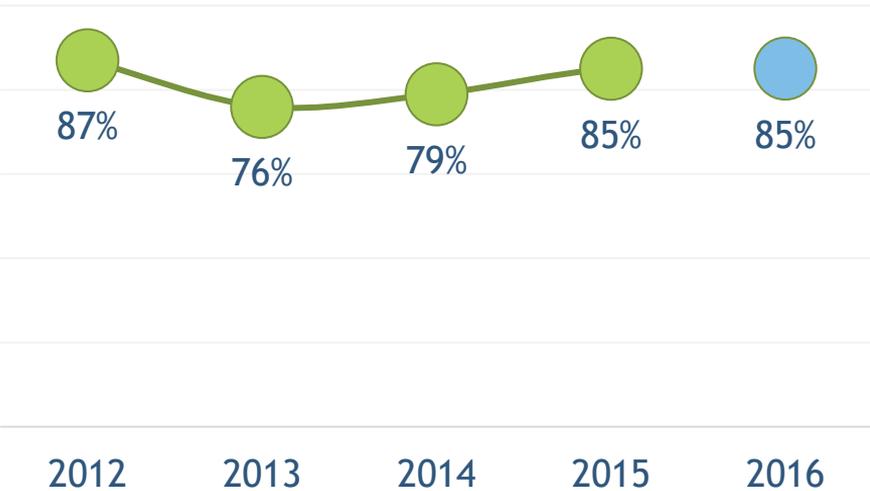
Base. 470 entrevistas. Hogares donde hay niños o jóvenes asistiendo a establecimiento educativo



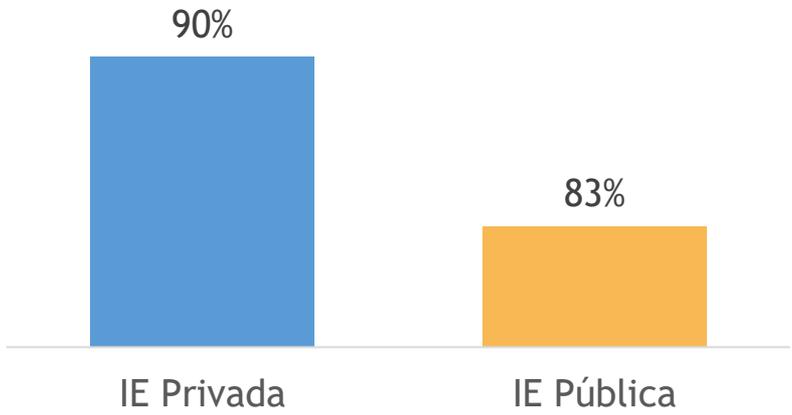


Satisfacción con la educación para niños y jóvenes de 5 a 17 años

Histórico



Satisfacción con la educación por sector

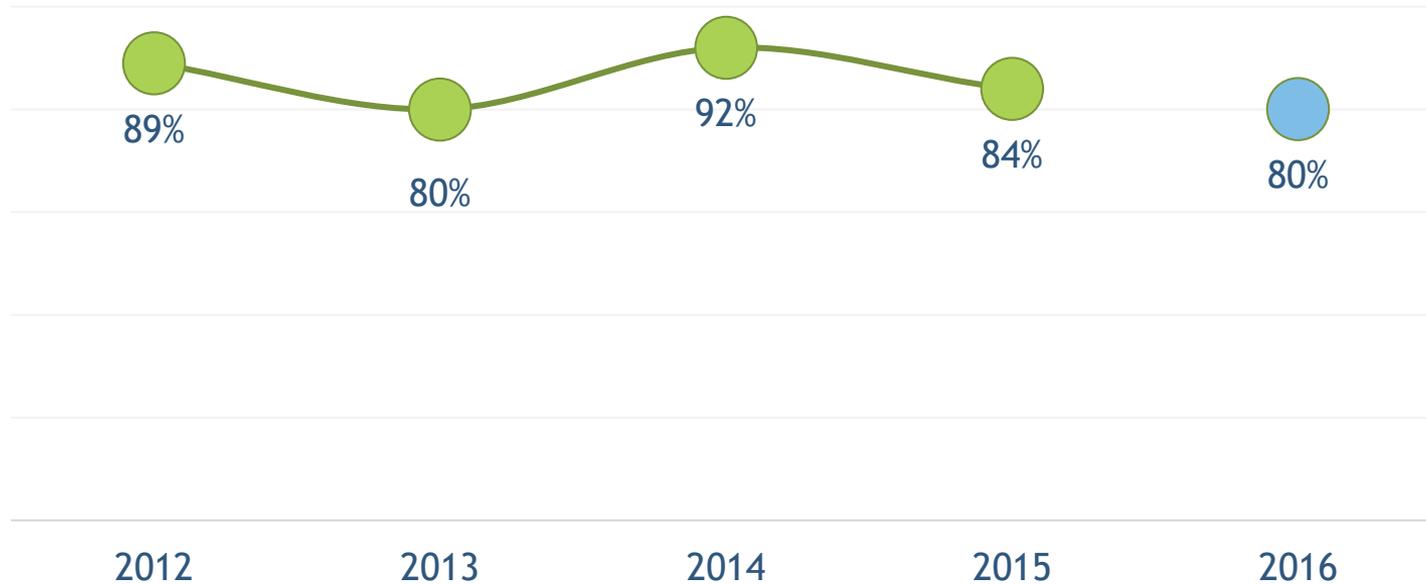


Base. 470 entrevistas. Hogares donde hay niños o jóvenes asistiendo a establecimiento educativo

Satisfacción con la educación superior



Satisfacción con la educación superior

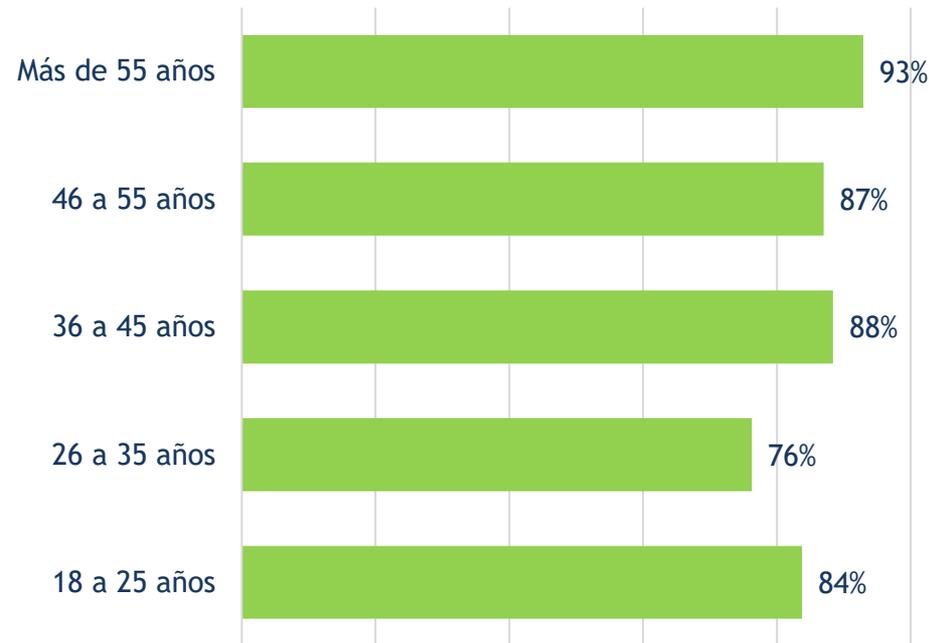
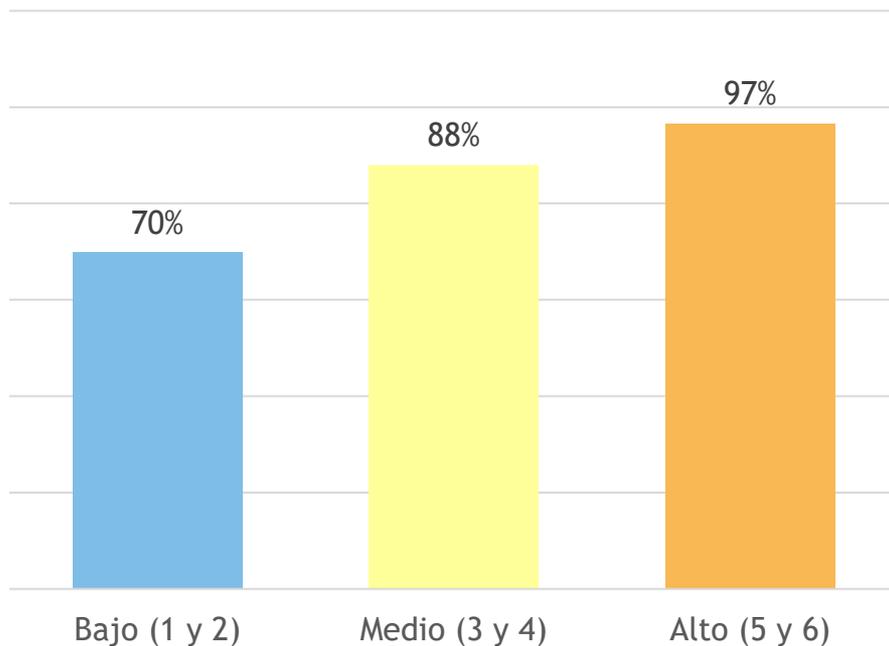


Base. 327 entrevistas en hogares donde hay jóvenes que asisten a un establecimiento de educación técnica, tecnológica, universitaria o superior

Satisfacción con la educación superior

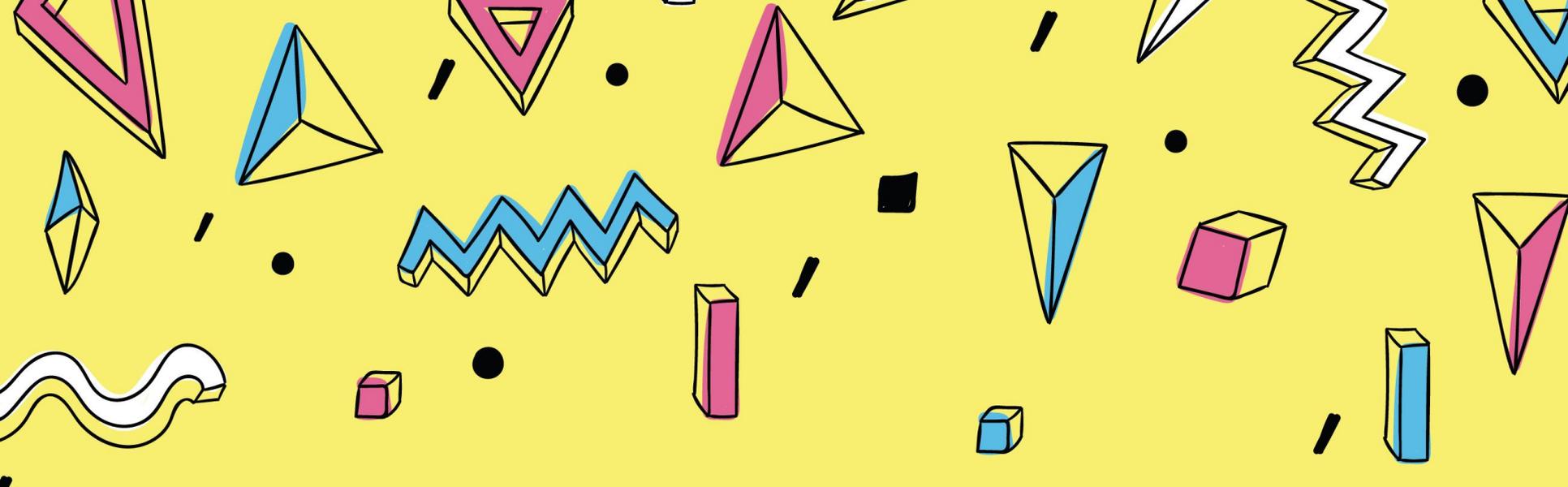


Satisfacción con la educación superior por nivel socioeconómico



Base. 327 entrevistas en hogares donde hay jóvenes que asisten a un establecimiento de educación técnica, tecnológica, universitaria o superior



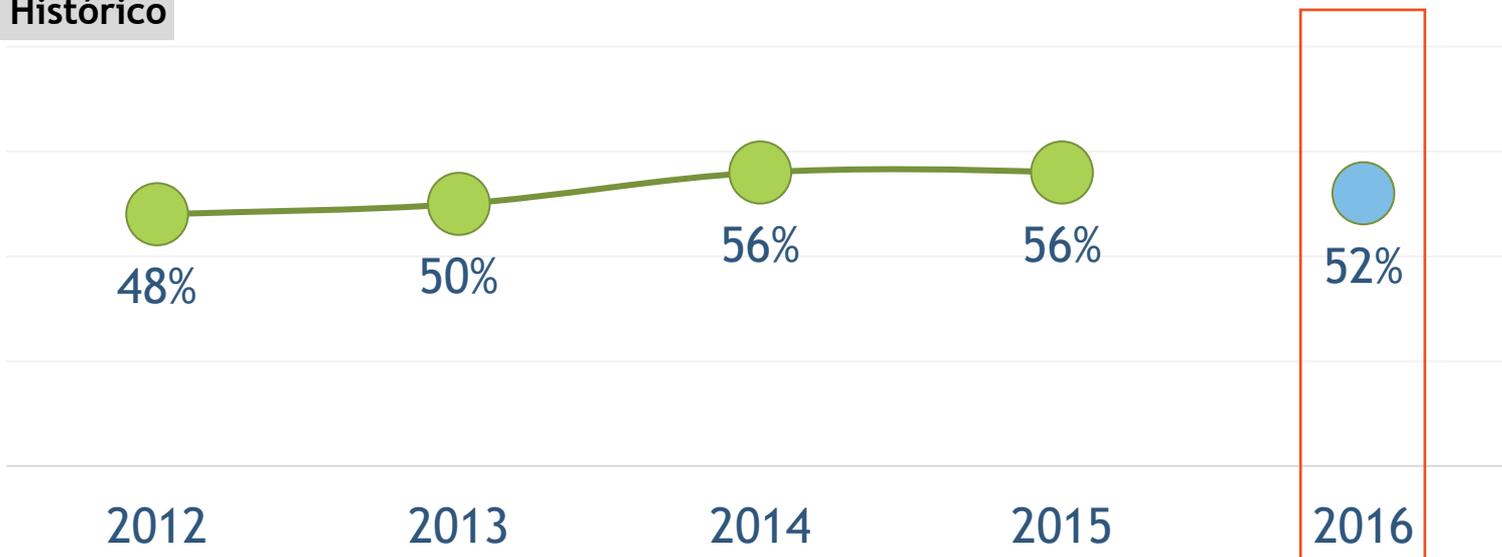
The background of the slide is a vibrant yellow, filled with various abstract geometric shapes and patterns. These include triangles, squares, rectangles, and zig-zag lines in shades of blue, pink, and white. Some shapes are solid, while others are outlined or have a 3D effect. There are also small black dots and short black dashes scattered throughout. In the bottom left corner, there is a slice of orange with green leaves, and in the bottom right corner, there is a slice of lime with green leaves.

SALUD Y ALIMENTACIÓN

Satisfacción con el servicio de salud recibido en el último año

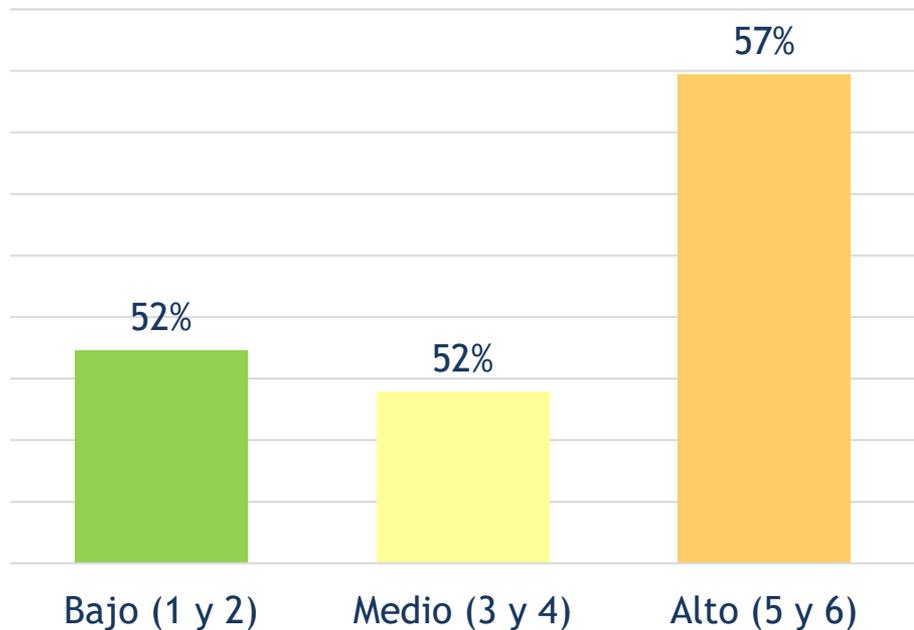


Histórico



Base. 965 entrevistas. Quienes recibieron atención en salud en el último año

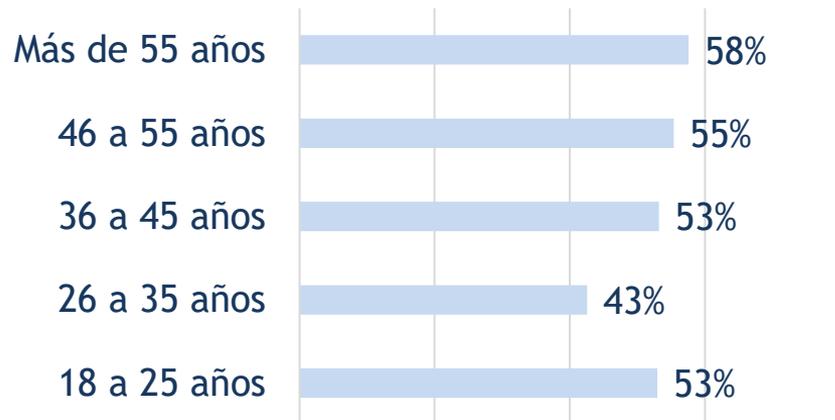
Satisfacción con el servicio de salud recibido



49%

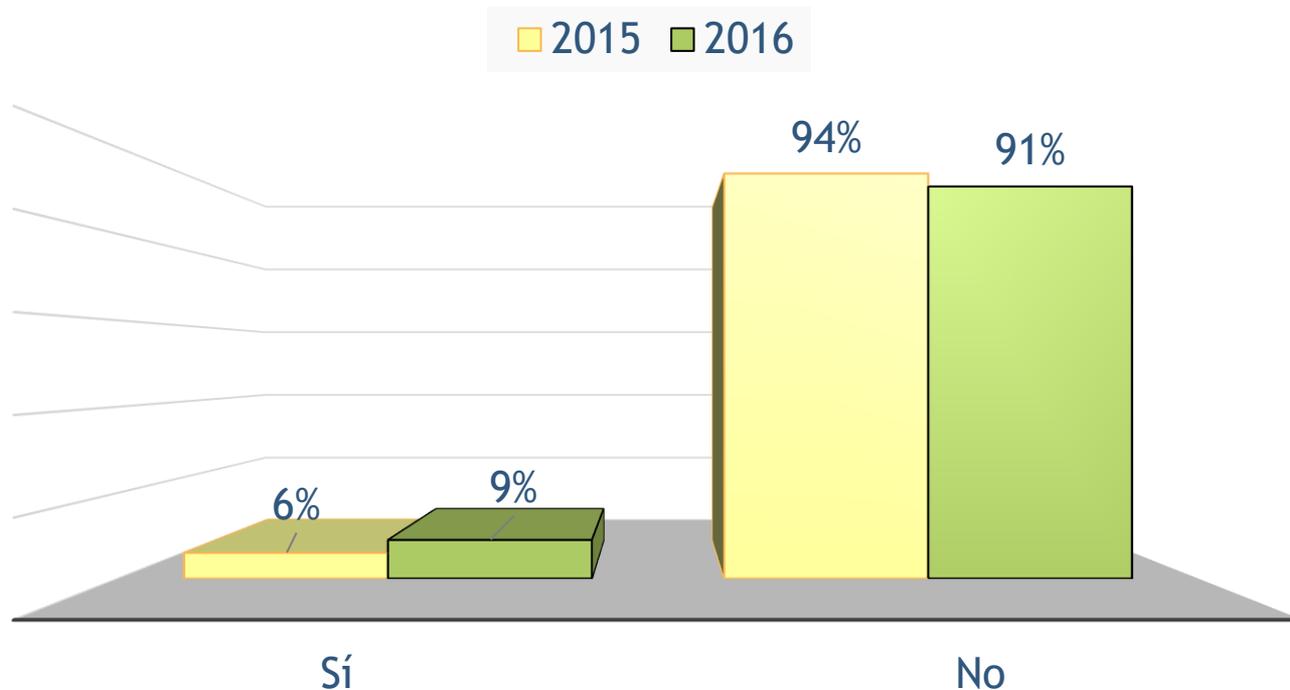


55%



Base. 965 entrevistas. Quienes recibieron atención en salud en el último año

En las últimas CUATRO semanas, ¿algún miembro del hogar tuvo que comer menos de TRES comidas diarias porque no había suficientes alimentos?



Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra

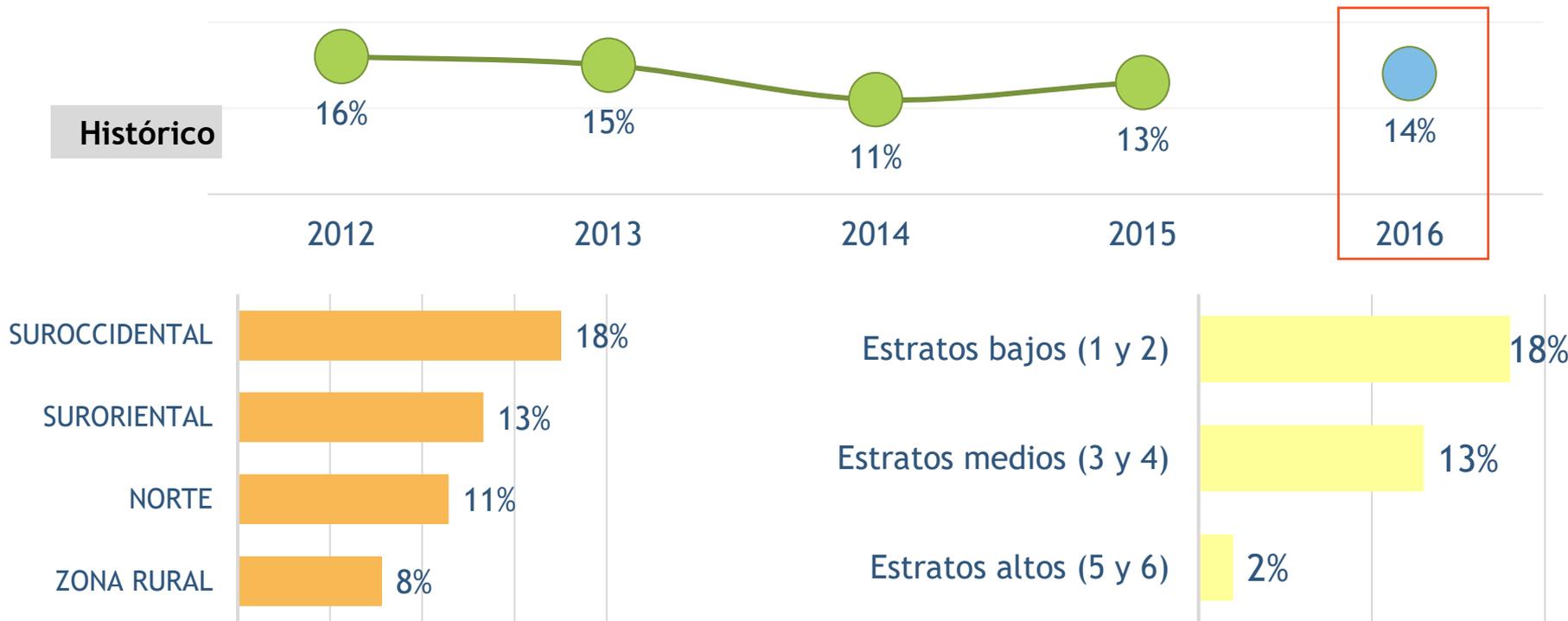
The background is a vibrant pink color, decorated with various geometric shapes and patterns. There are teal triangles, blue circles, and white dots scattered throughout. Some shapes are solid, while others are outlines or filled with patterns like polka dots or zig-zags. A prominent feature is a large, stylized blue sphere with white highlights in the bottom left corner, and a red sphere with white highlights in the middle left. The overall aesthetic is modern and playful.

SEGURIDAD

Seguridad



Personas que se sienten inseguras en su barrio



Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra

¿Cuáles son los problemas más graves en relación con la seguridad en su barrio?



■ 2016

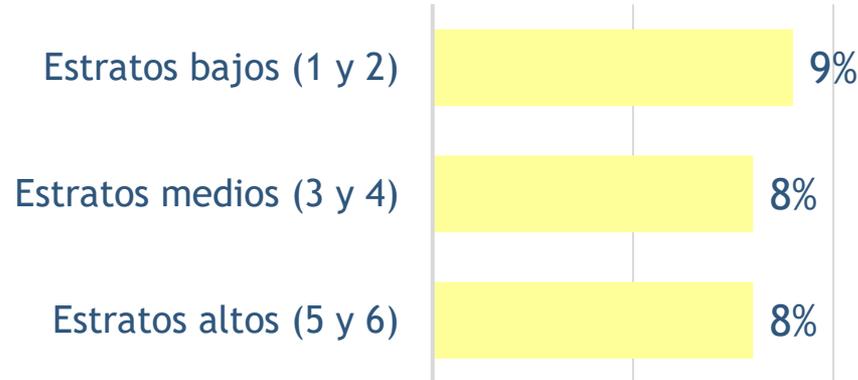
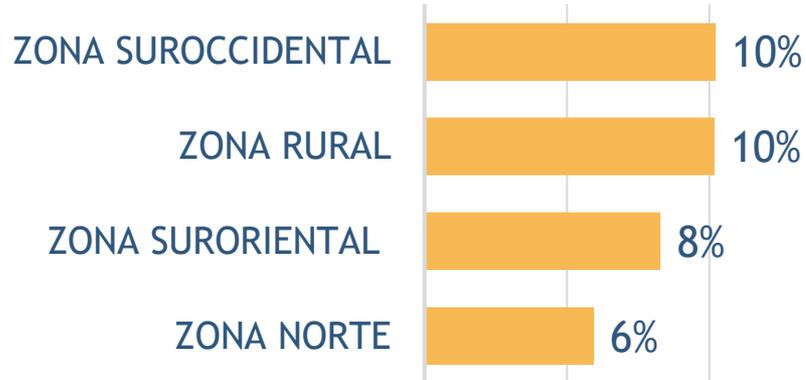


Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra

Personas que se sienten inseguras en Manizales



Histórico

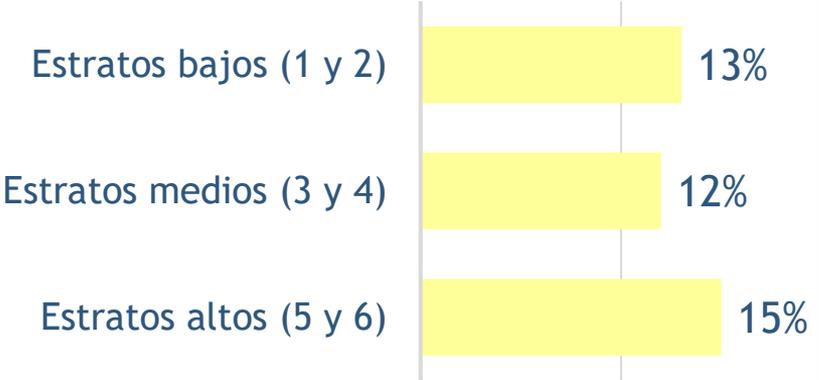
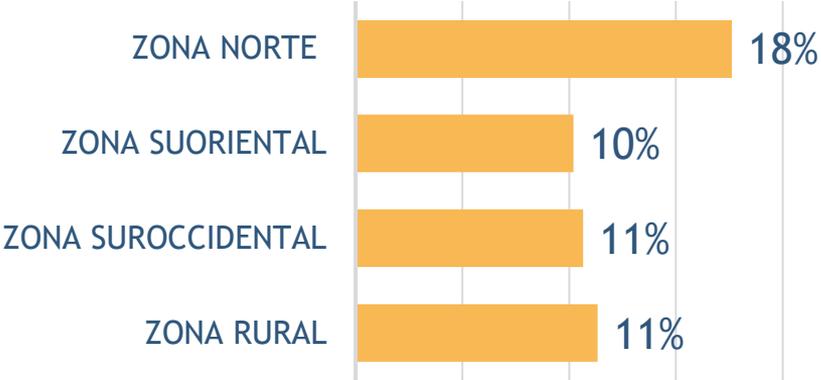


Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra

Victimización en el último año



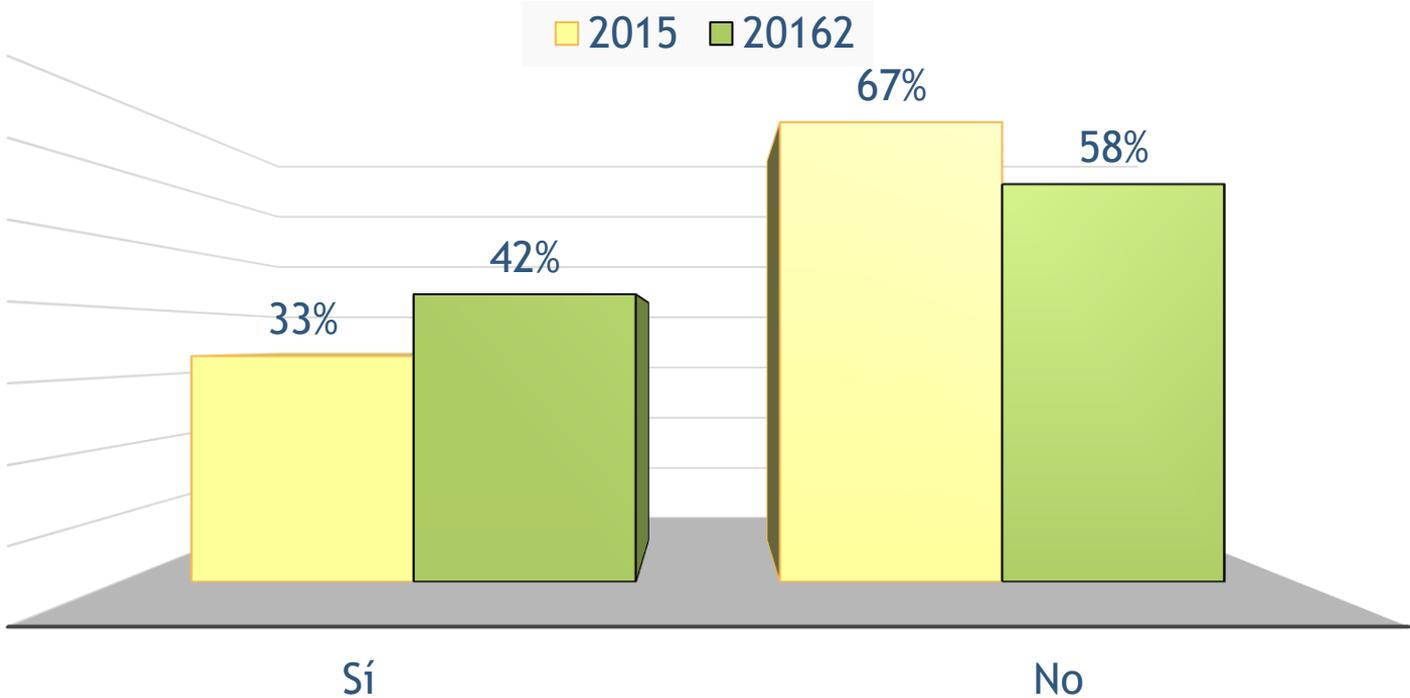
Histórico



Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra



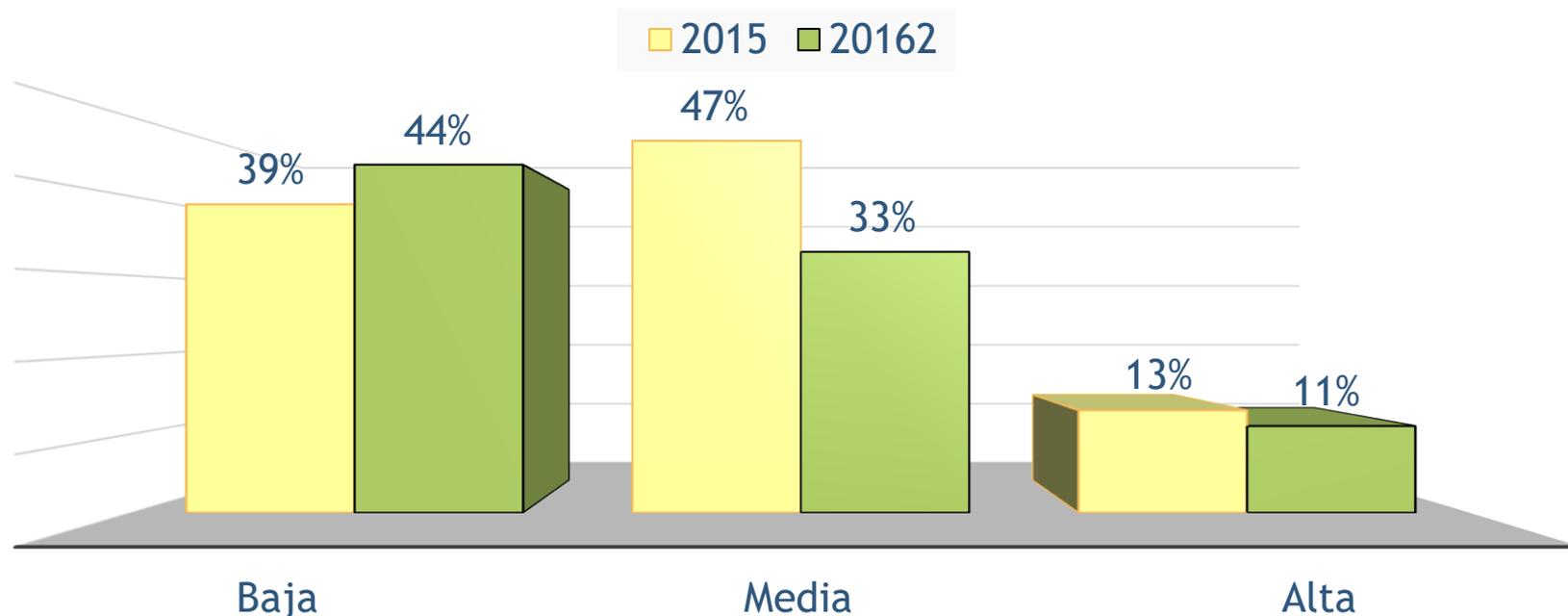
¿Denunció este delito?



Base. 126 entrevistas. Quienes han sido víctimas de un delito en el último año



Ud. considera que la probabilidad de que un delito sea sancionado en la ciudad es ...



No sabe: 2016 (12%), 2015 (1%)

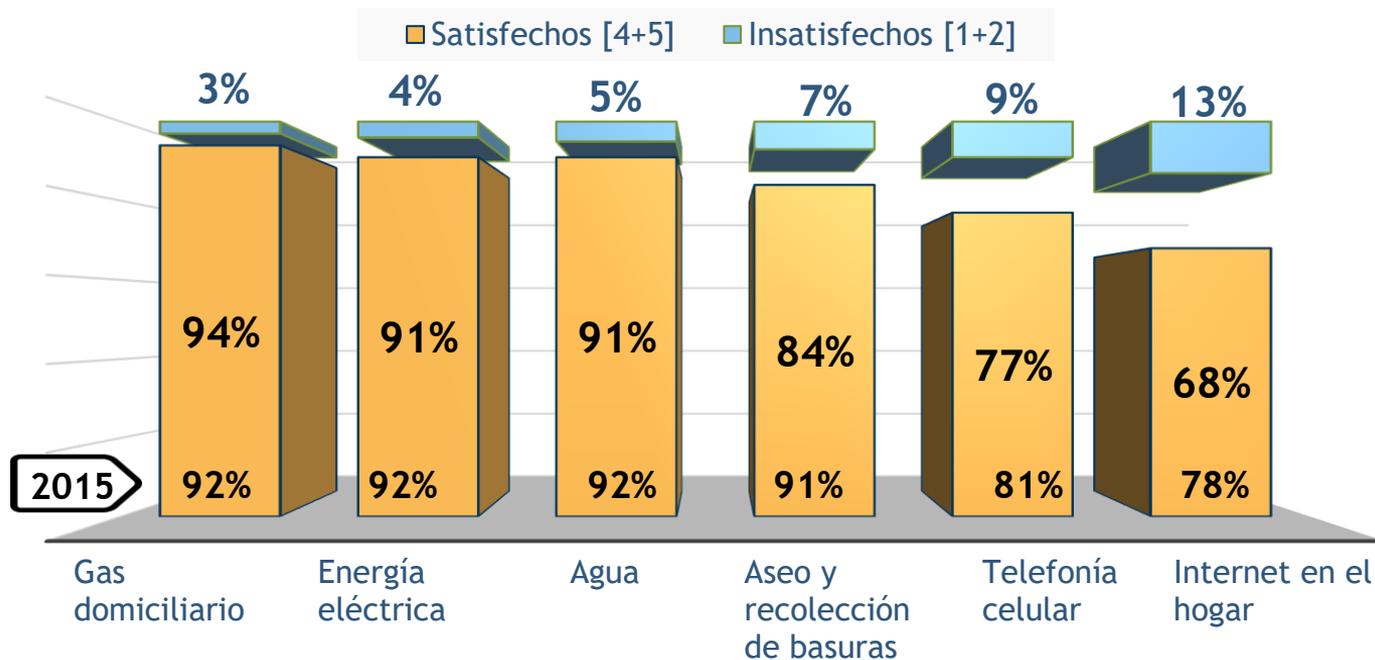
Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra



BARRIO, VIVIENDA Y SERVICIOS PÚBLICOS

Servicios públicos

Satisfacción con servicios públicos



La cobertura de cada servicio es del ...

88%

100%

100%

100%

94%

74%

Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra

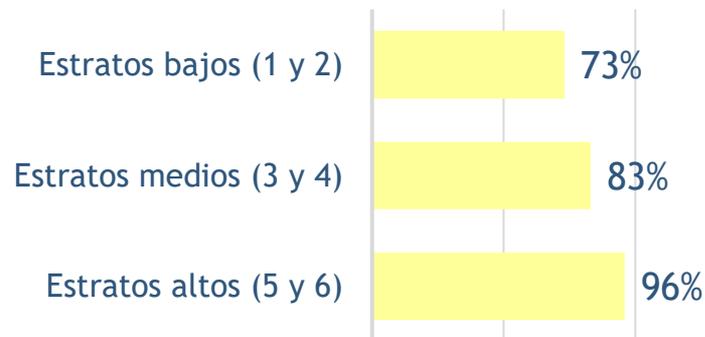
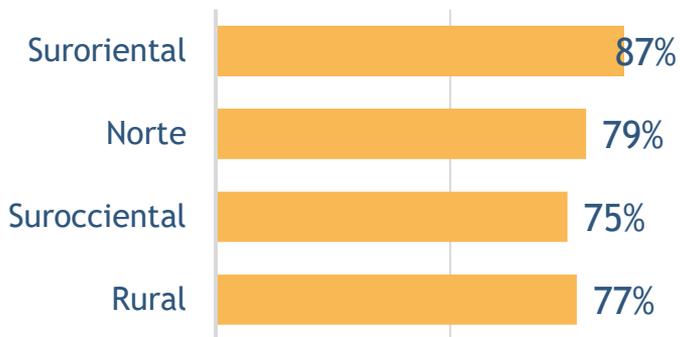


Barrio

Satisfacción con el barrio



Histórico

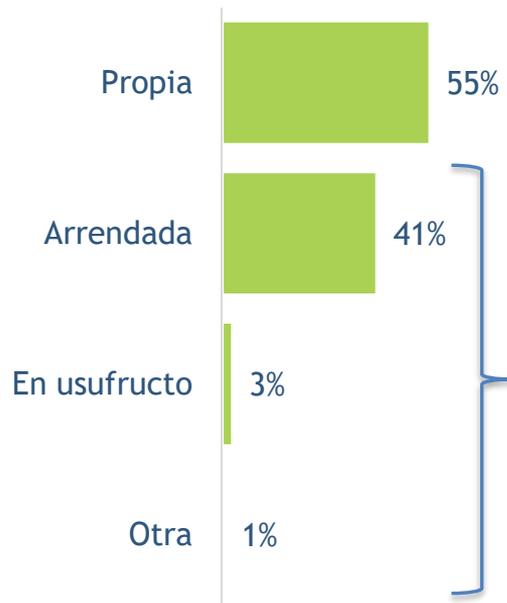


Base. 1000 encuestas. Total de la muestra

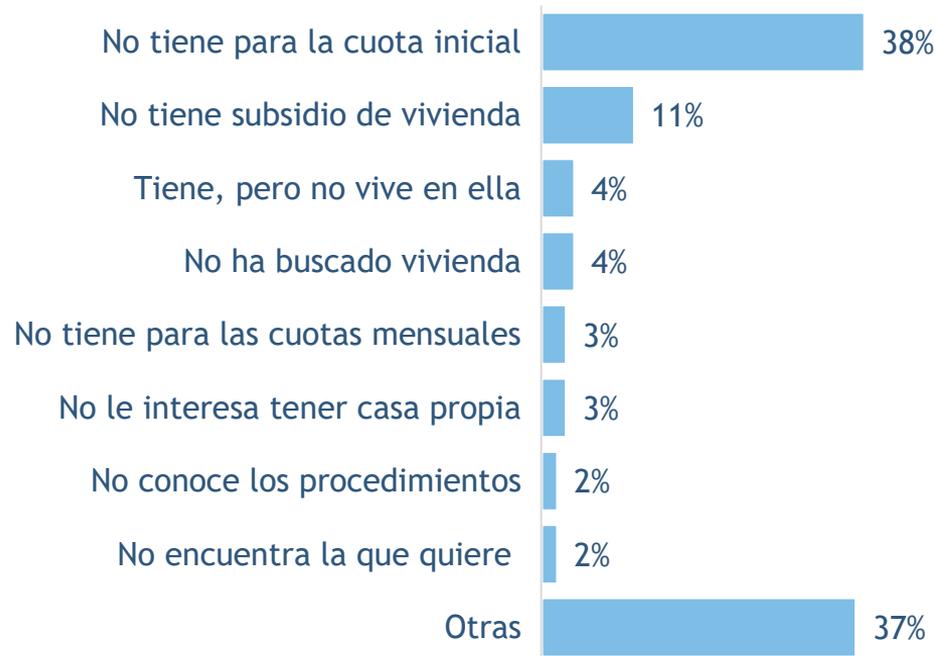




La vivienda que habita es ...



¿Por qué no tiene vivienda propia?



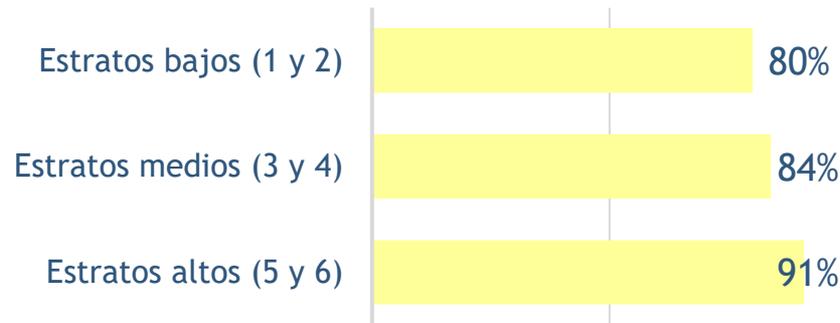
Base. 1000 encuestas. Total de la muestra; razones para no tener vivienda propia, quienes no tienen: 455



Satisfacción con la vivienda en que habitan



Histórico



Base. 1000 encuestas. Total de la muestra



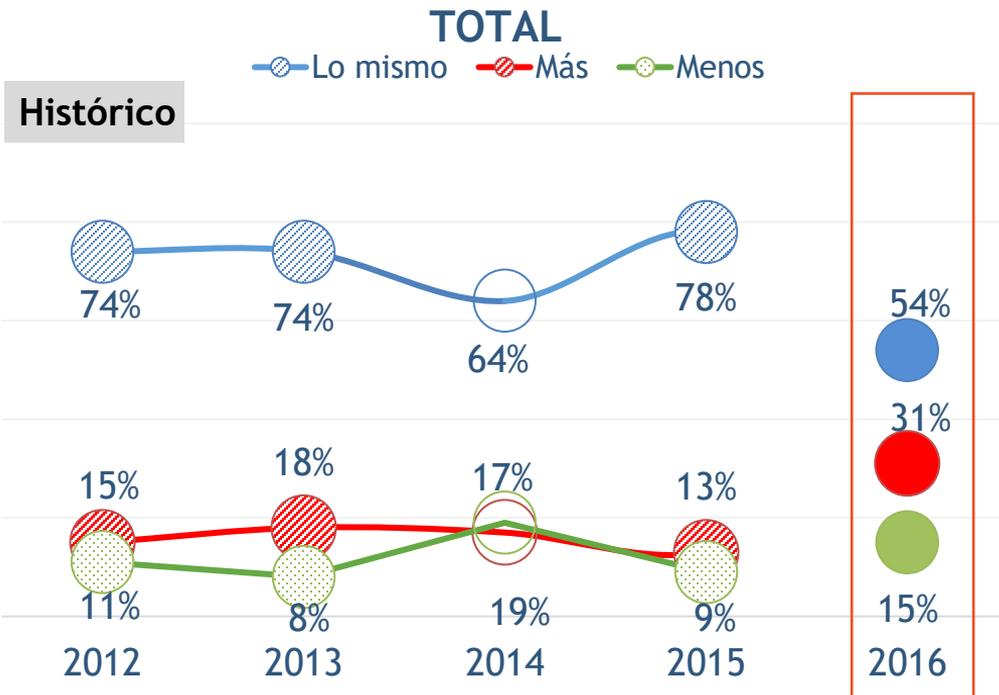
Hábitat urbano

MOVILIDAD, medio ambiente y
espacio público

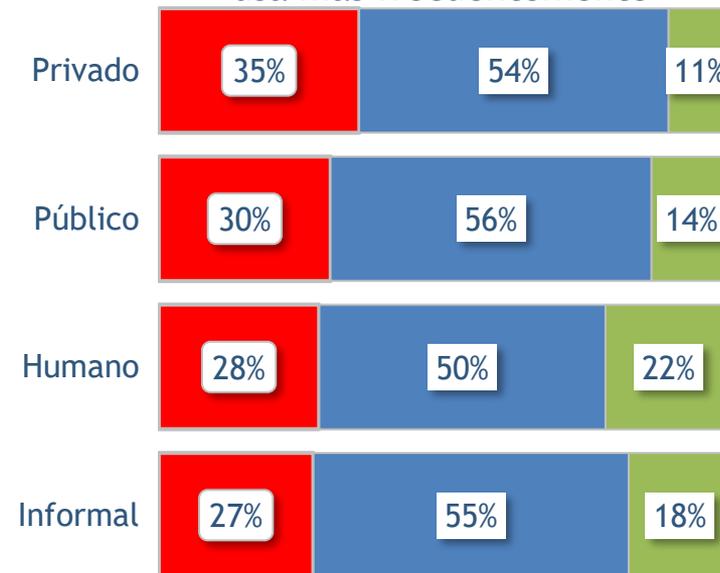


Movilidad

Percibe que sus trayectos habituales en el último año toman...

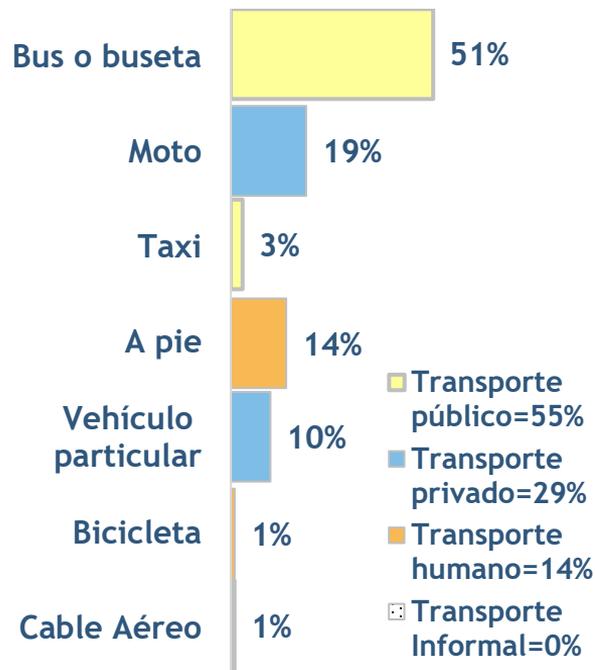


Según el medio de transporte que usa más frecuentemente



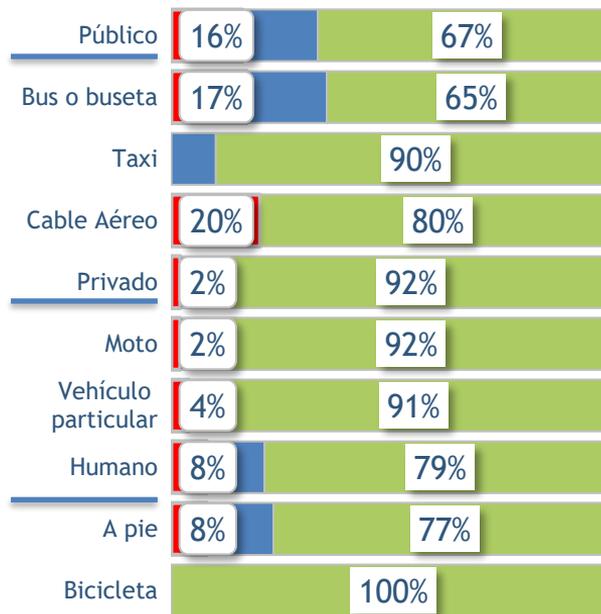
Base. 1000 encuestas. Total de la muestra.

Uso y satisfacción medios de transporte alta movilidad



Satisfacción con el medio de transporte que usa principalmente

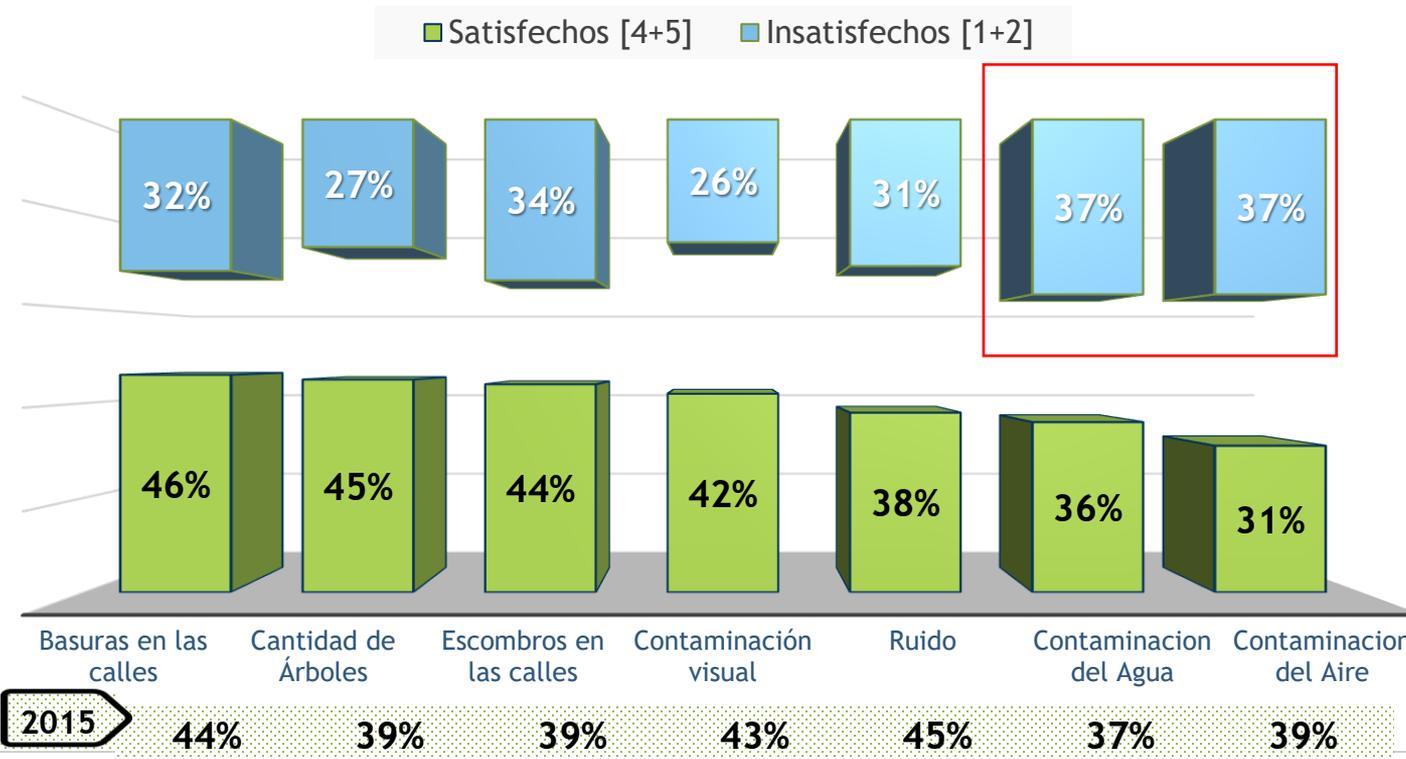
■ Insatisf. ■ Ni sat; ni insat. ■ Satisf.



Base. 499 encuestas. Alta movilidad. Para el nivel de satisfacción, los usuarios de cada medio de transporte.

Medio ambiente

Satisfacción con aspectos relacionados con el medio ambiente



Acciones realizadas para ayudar a cuidar el ambiente en la ciudad



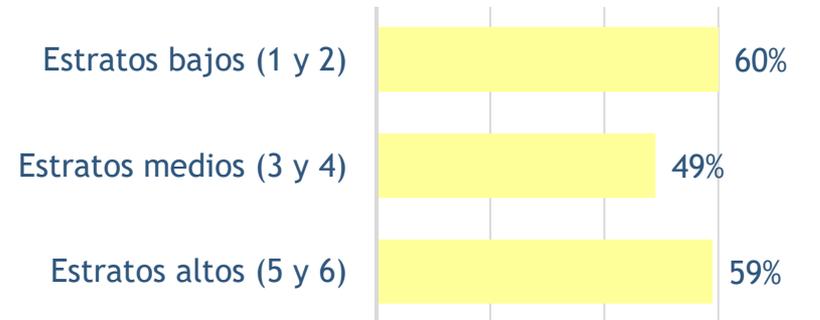
Base. 1000 encuestas. Total de la muestra

Espacio público

Satisfacción con el espacio público de la ciudad en general



Histórico

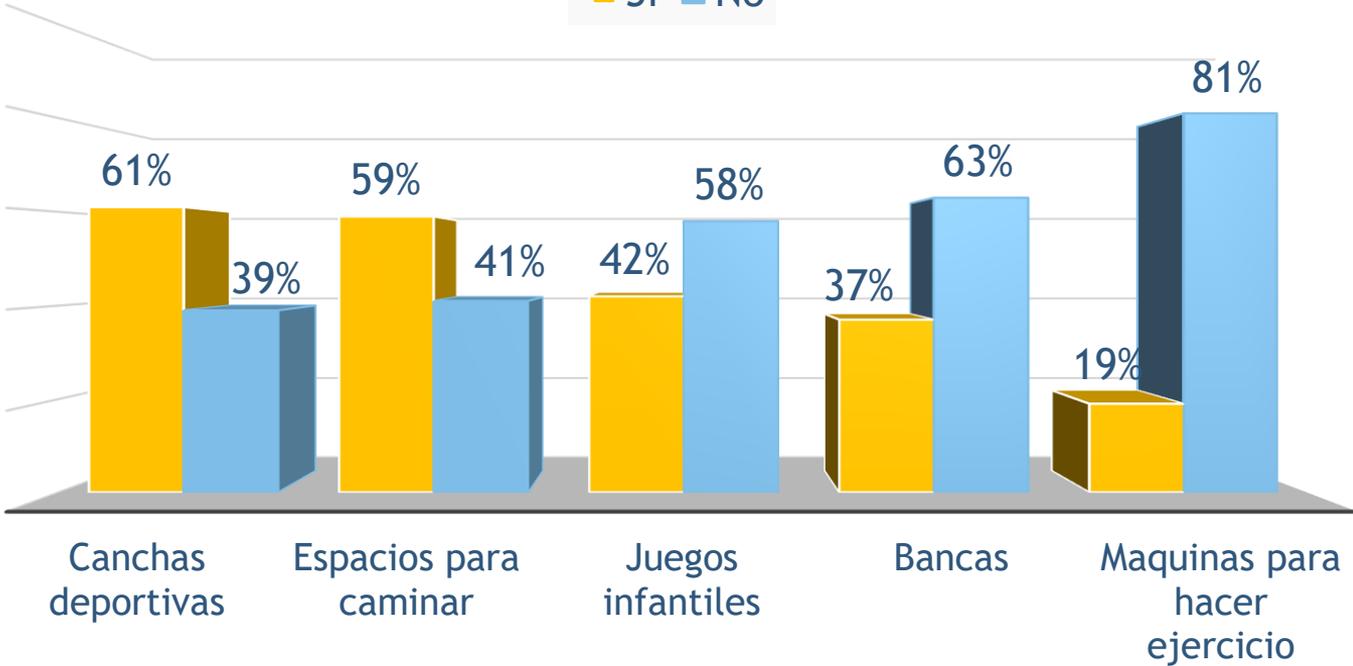


Base. 1000 encuestas. Total de la muestra

Disponibilidad de los siguientes espacios públicos en su barrio

(10 cuadras a la redonda)

■ Si ■ No



66%

Considera que los espacios públicos de su barrio son **INSUFICIENTES**

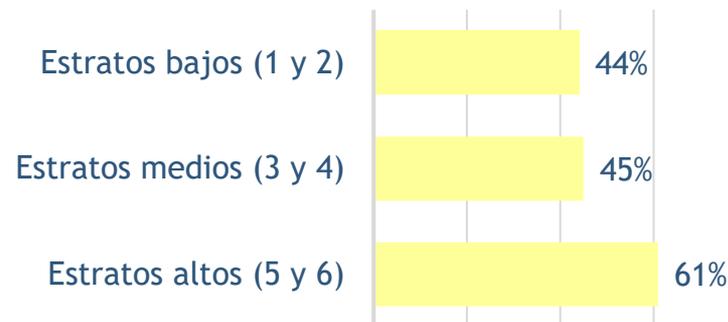
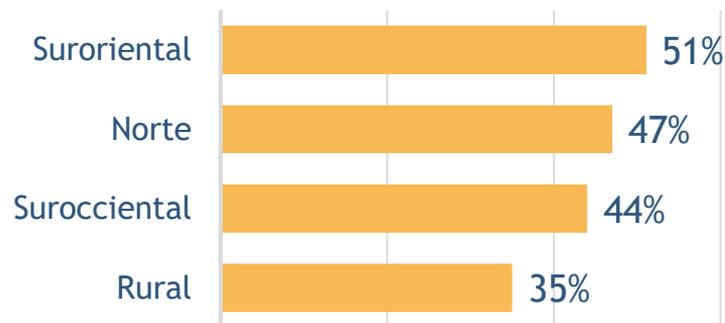
Organizada por los que si tienen disponibles estos espacios públicos

Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra

Satisfacción con parques y zonas verdes de su barrio



Histórico



Base. 1000 encuestas. Total de la muestra

Participación ciudadana

Acciones del último año para resolver problemas o apoyar ideas o personas



Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra

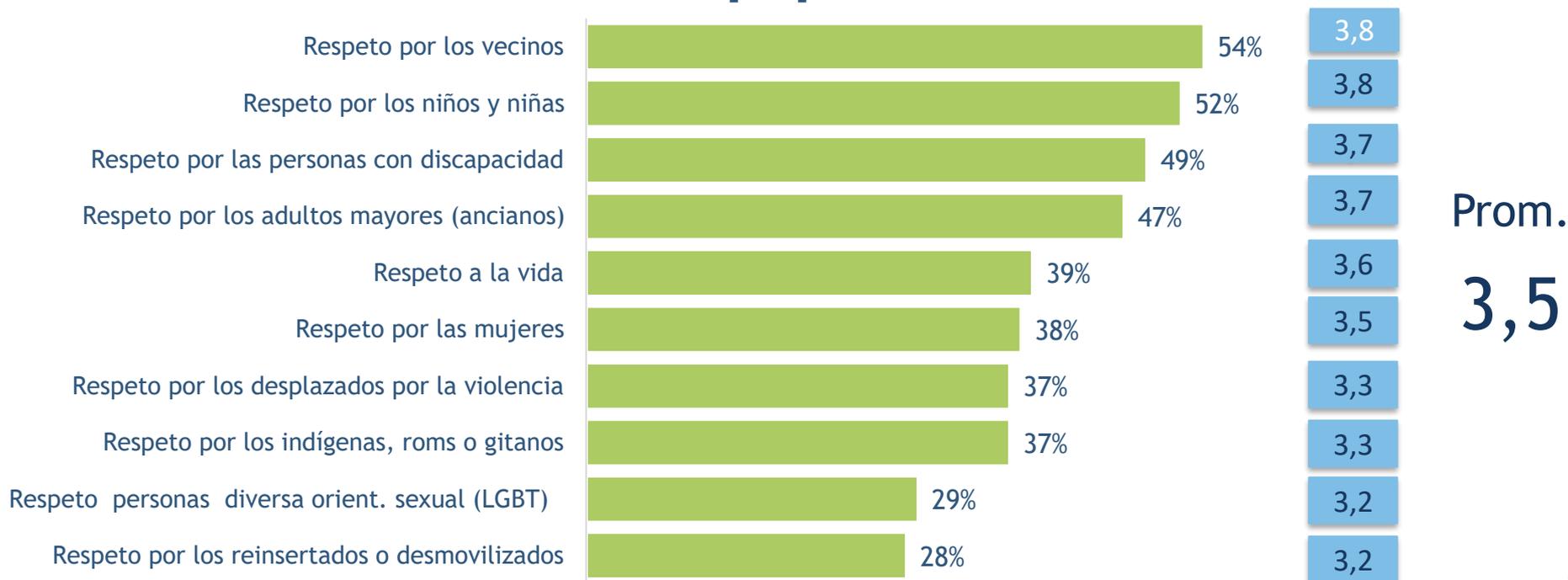
Participación en el último año en organizaciones, espacios o redes

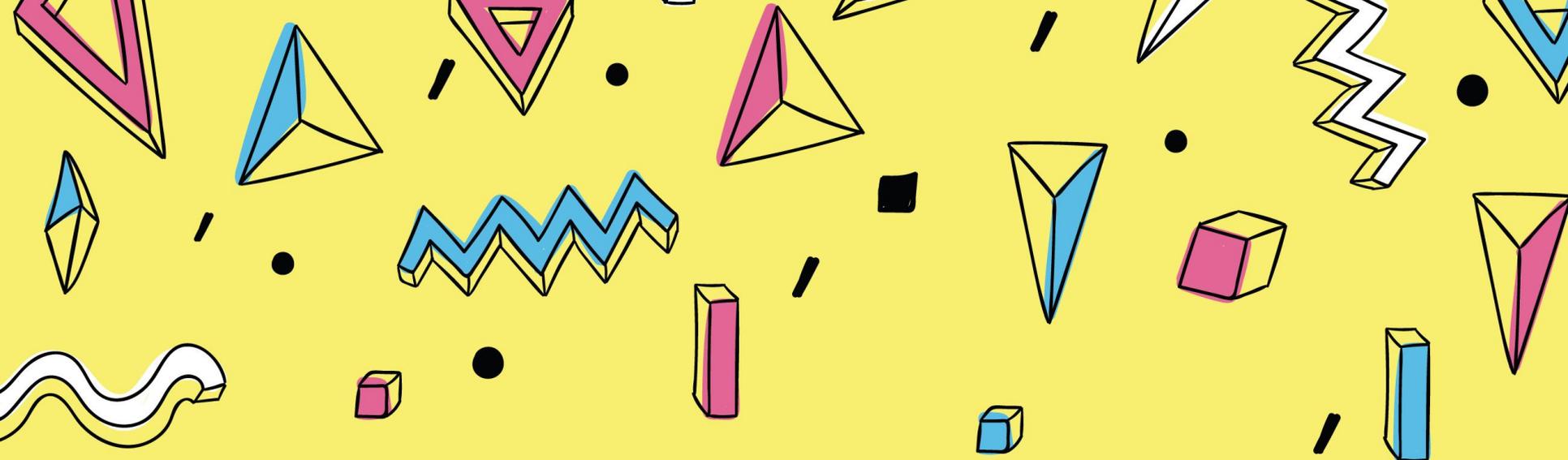


Comportamiento ciudadano

¿Cómo se comportan los habitantes de la ciudad frente al respeto hacia ...?

■ 2016 - Bien [4+5]





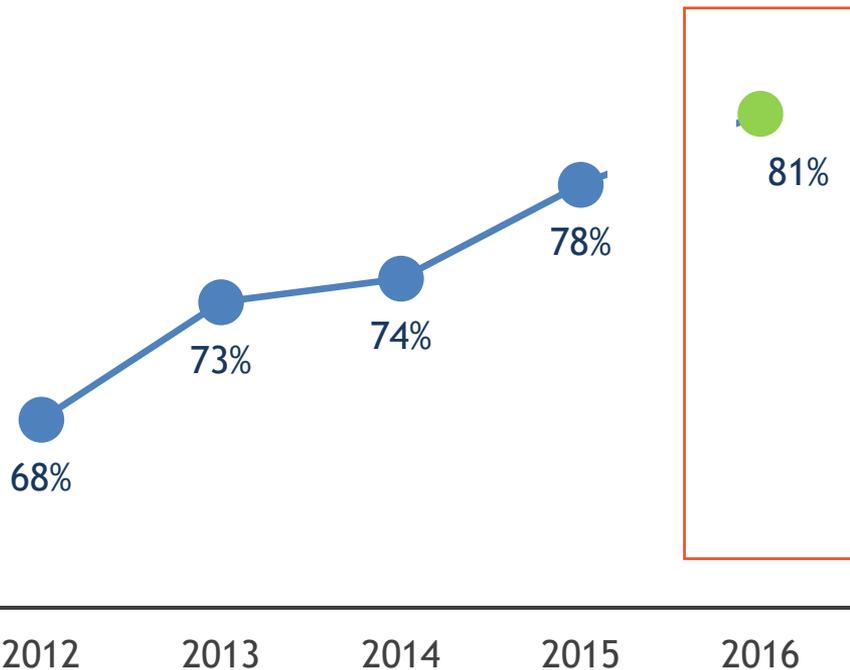
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE



Ciudadanos que SI participaron en alguna actividad cultural



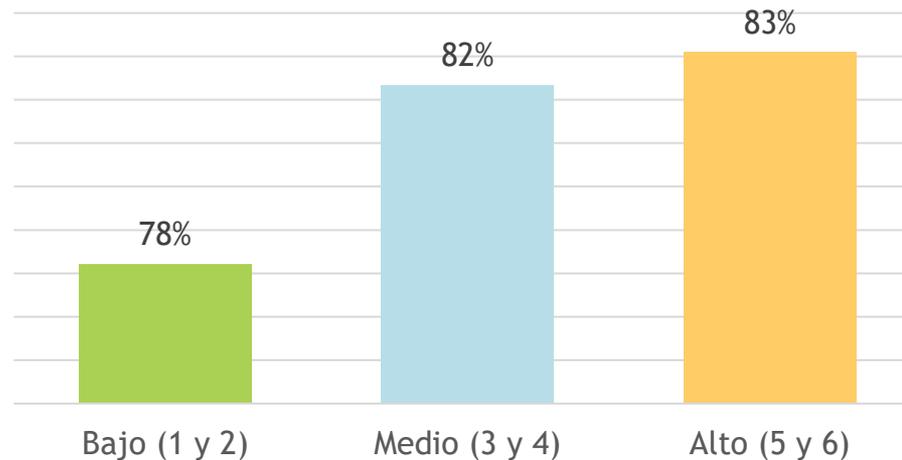
Histórico



78%

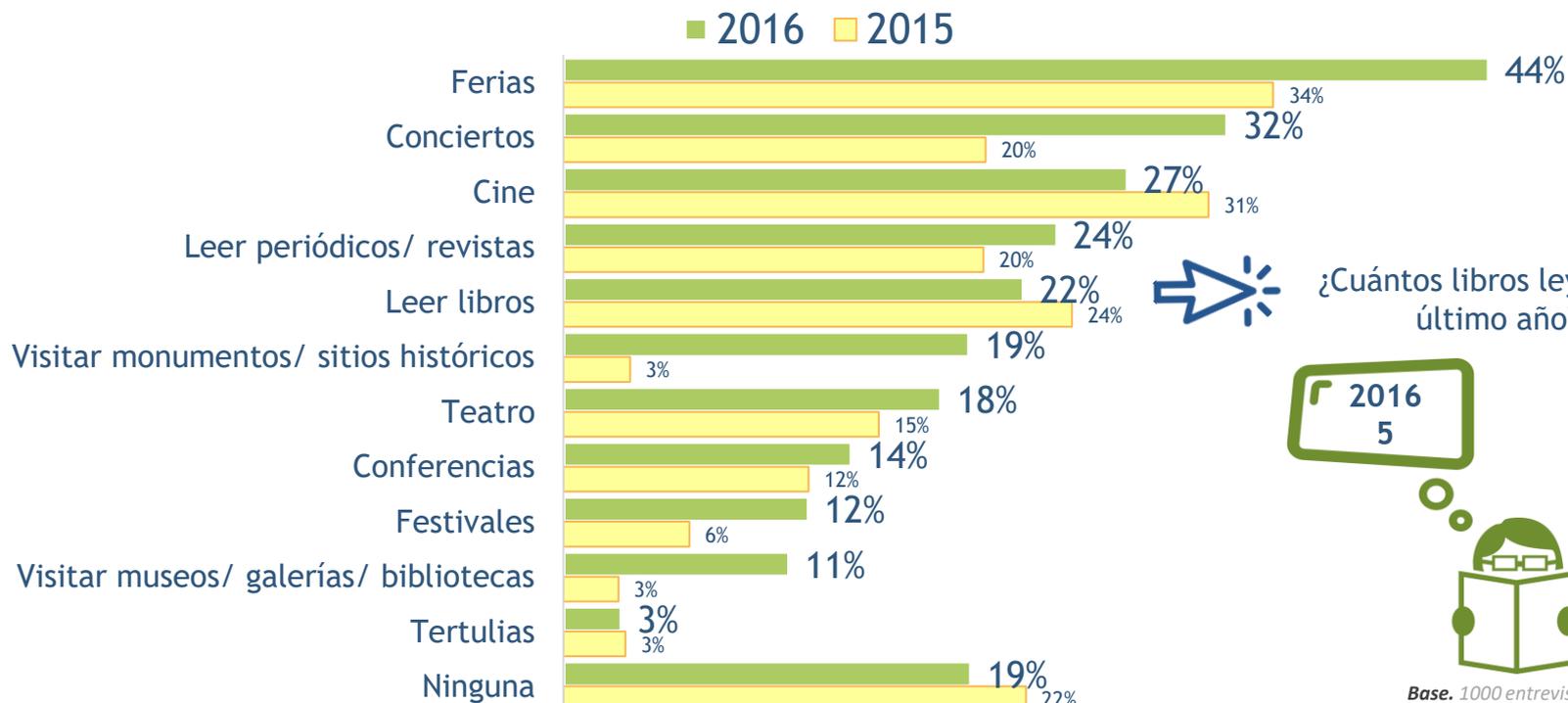


83%



Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra

¿En cuáles de estas actividades culturales participó en el último año?



¿Cuántos libros leyó en el último año?

2016
5

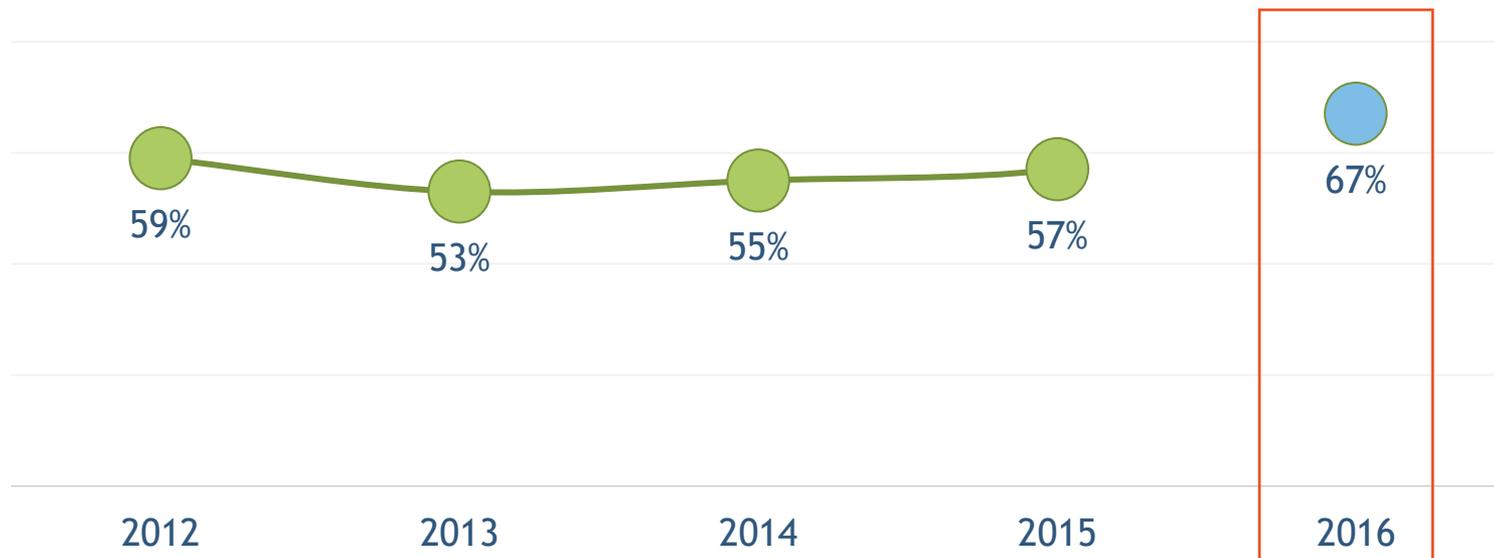


Base. 220 entrevistas que leen libros

Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra

Satisfacción con la actividad (oferta) cultural que hay en la ciudad

Histórico

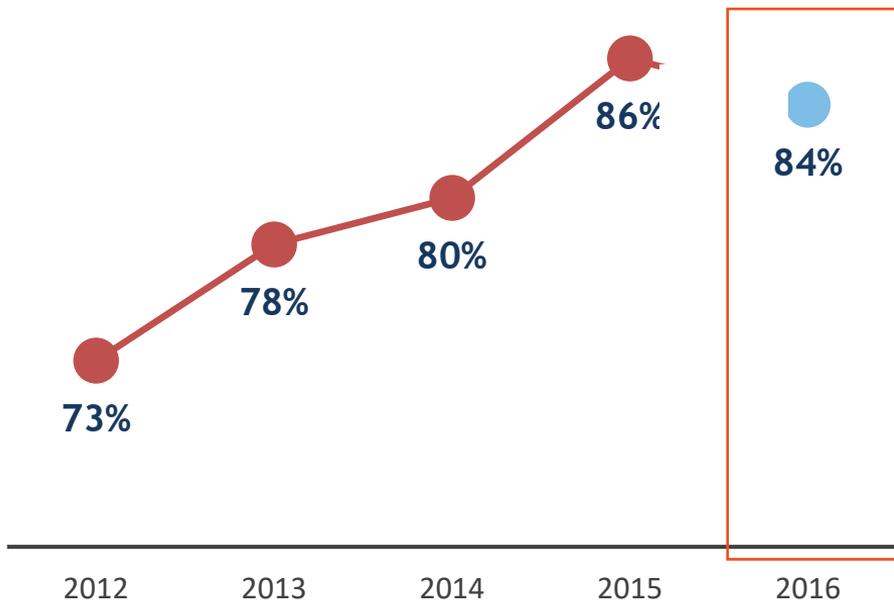


Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra

Ciudadanos que SI participaron en alguna actividad deportiva o recreativa



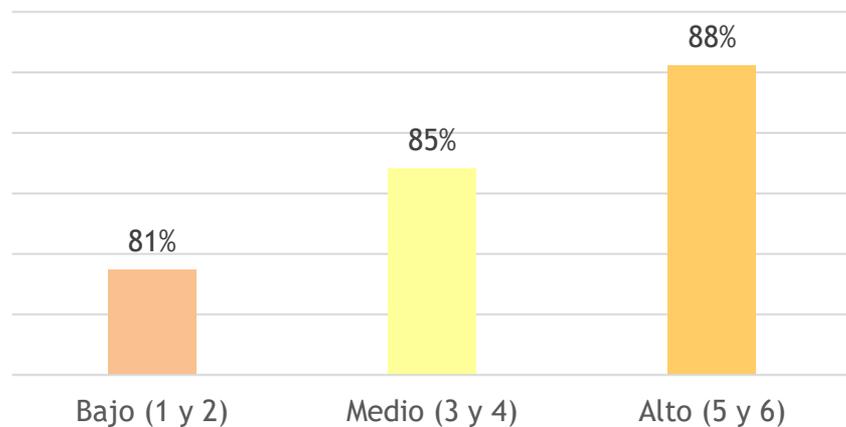
Histórico



79%



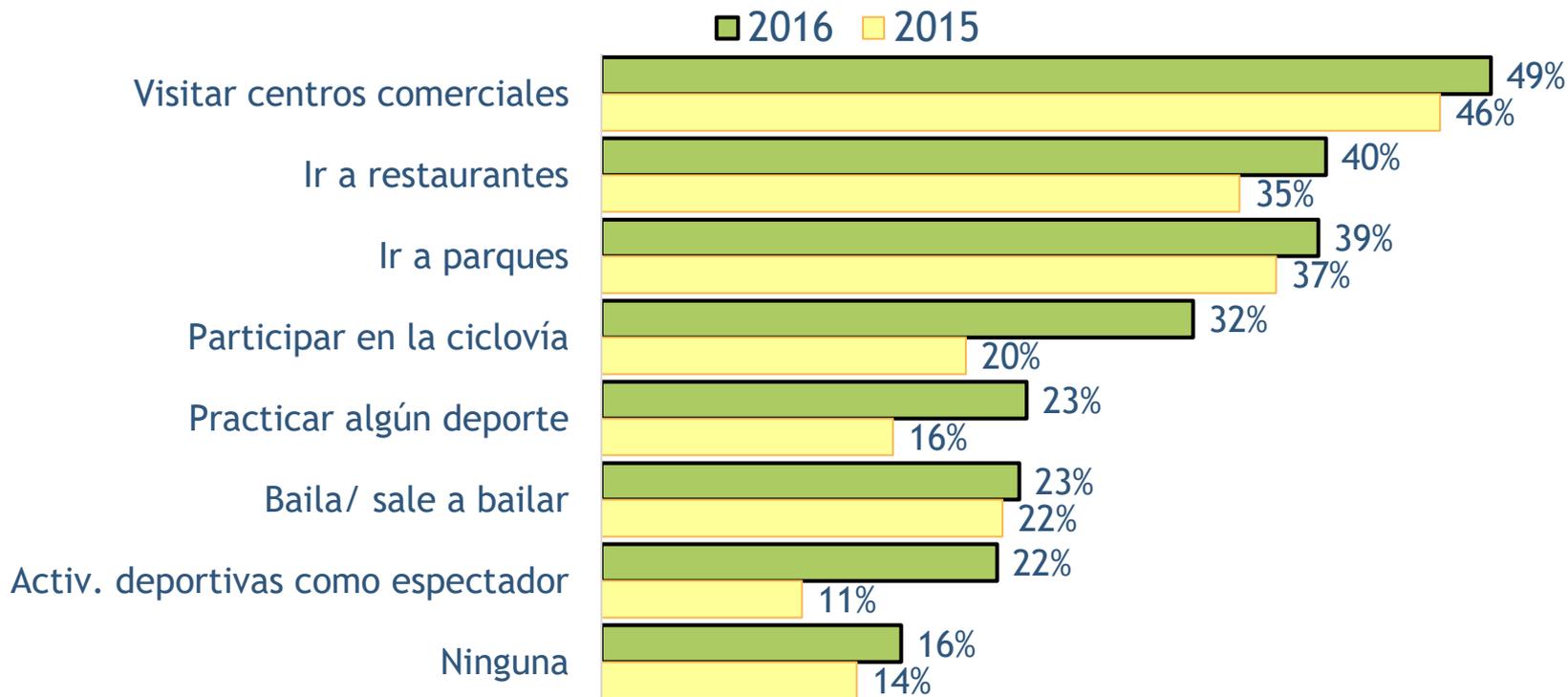
85%



Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra

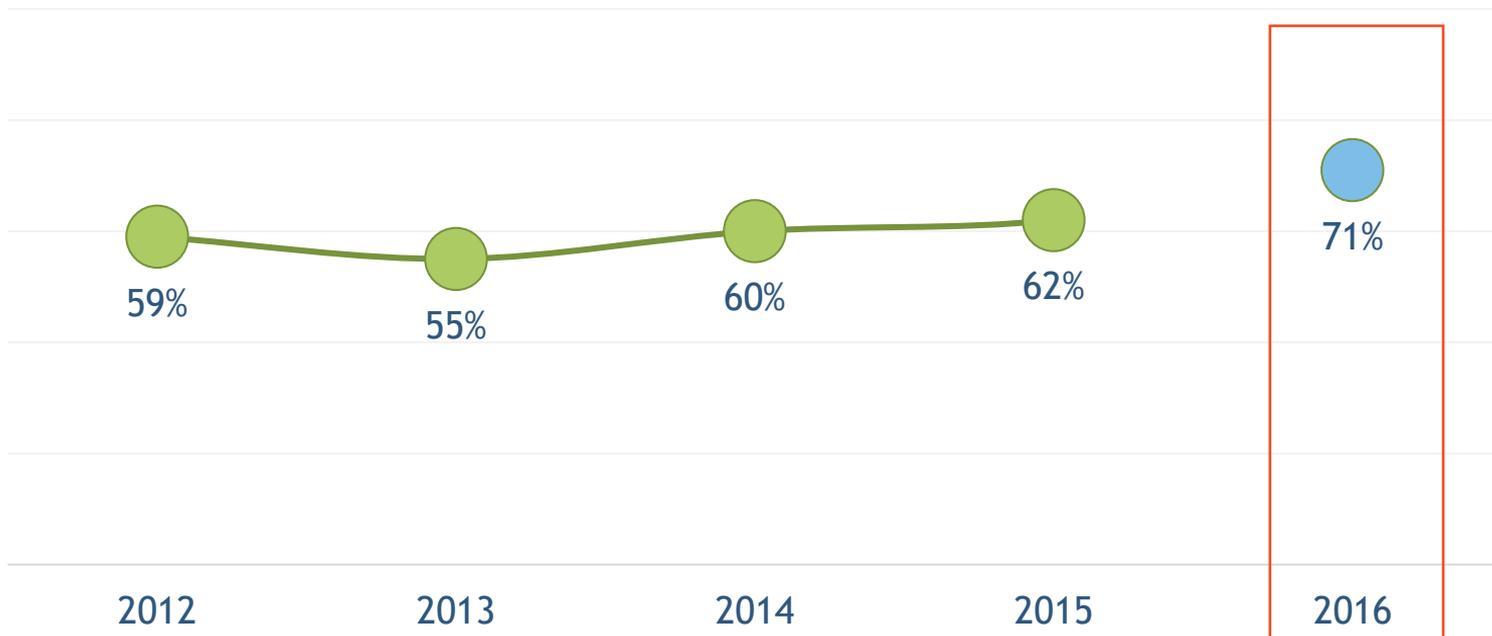


¿En cuáles de estas actividades deportivas y recreativas participó en el último año?



Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra

Satisfacción con la actividad (oferta) recreativa y cultural que hay en la ciudad



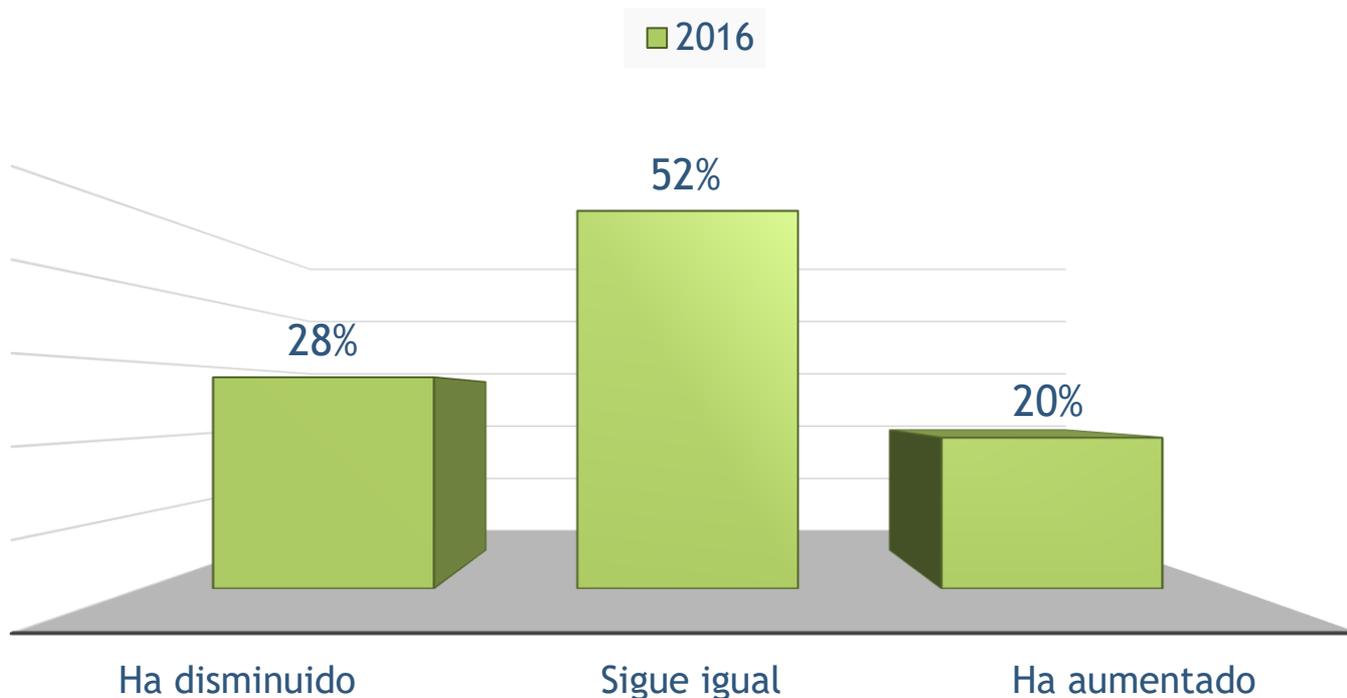
Base. 1000 entrevistas. Total de la muestra





GESTIÓN PÚBLICA

¿Qué tanto cree que ha cambiado el nivel de corrupción en la ciudad durante el último año?



Base. 1000 encuestas. Total de la muestra



Gestión pública: las instituciones de la ciudad

GOBIERNO



- Policía Nacional **89%**
- Secretaría de Educación **84%**
- Inst.de Cultura y Turismo **80%**
- Sec.Tránsito y Transporte **79%**
- Secretaría del Deporte **79%**
- Secr. medio ambiente **73%**
- Secr. Obras Públicas **73%**
- Secr. Salud Pública **70%**
- Secr. TICs y Compet. **53%**

SERVICIOS PÚBLICOS



- Aguas de Manizales **96%**
- CHEC **95%**
- Empr. de Aseo EMAS **93%**
- Efigas **92%**

EDUCACIÓN



- Universidad de Caldas **92%**
- U. Católica de M/zales **88%**
- Manizales Campus Universitario **76%**

GREMIOS



- Cám. Ccio de M/zales **82%**
- Andi Seccional Caldas **57%**
- Com. Intergremial **51%**

OTRAS



- Confa (Confamiliares) **92%**
- La Patria **89%**
- Fundación Lúker **77%**
- Manizales Más **60%**

MOVILIDAD



- Asoc. Cable aéreo **90%**

SALUD

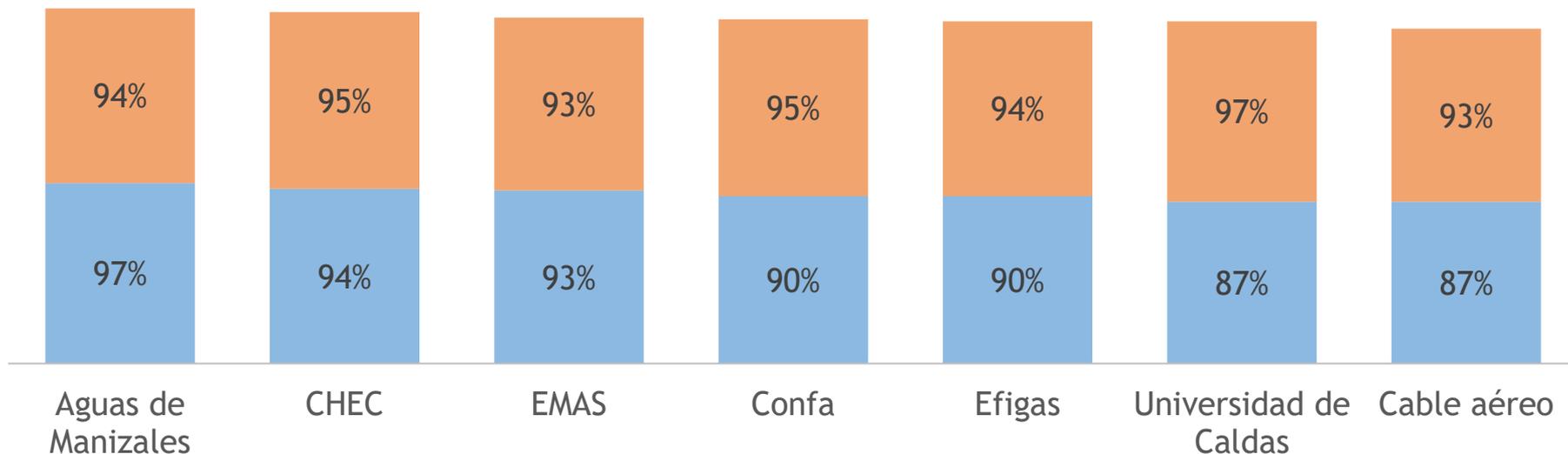


- Assbasalud **70%**

Base. 1000 encuestas. Total de la muestra

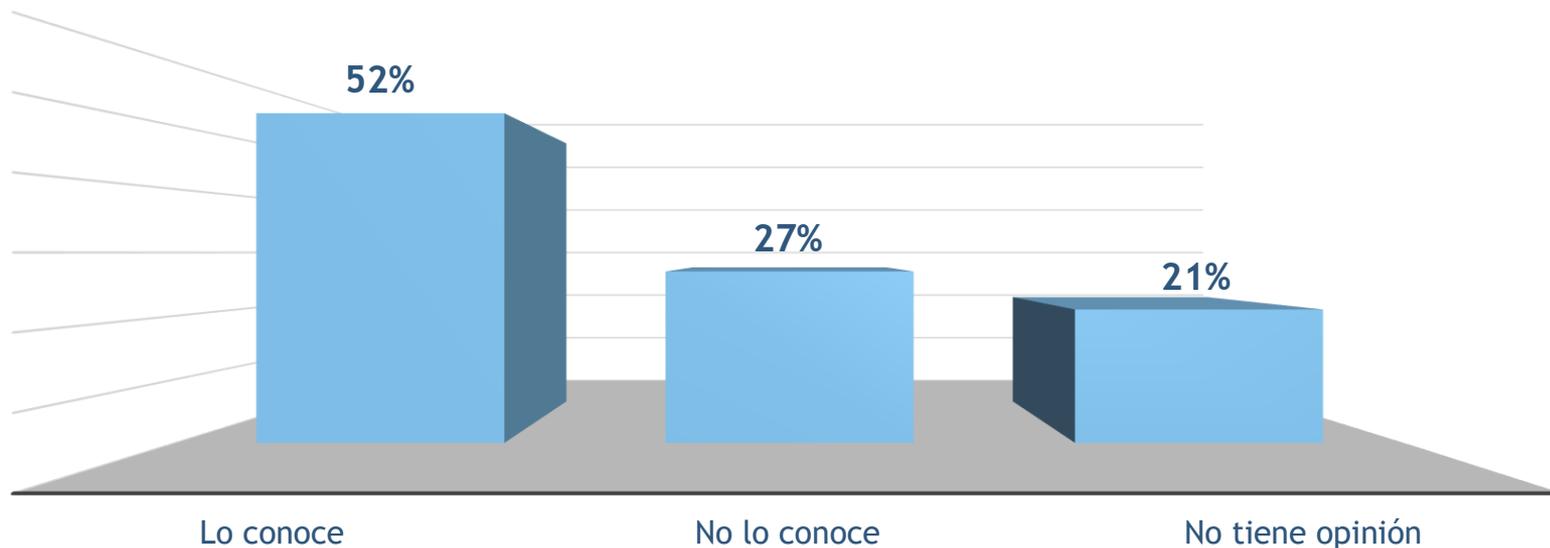
Conocimiento e imagen de entidades de la ciudad [TOP entidades]

■ Conocimiento ■ Favorable



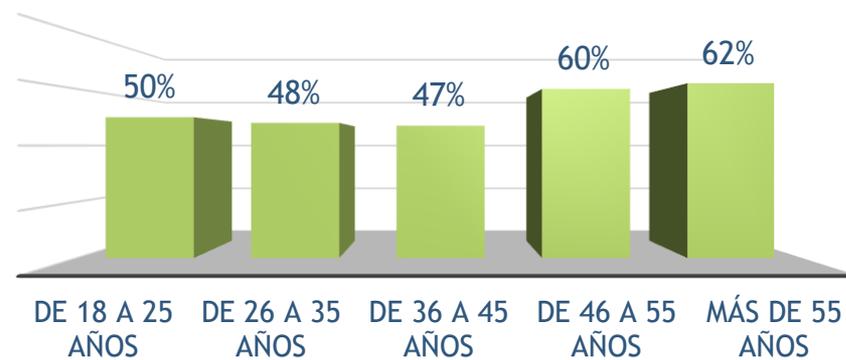
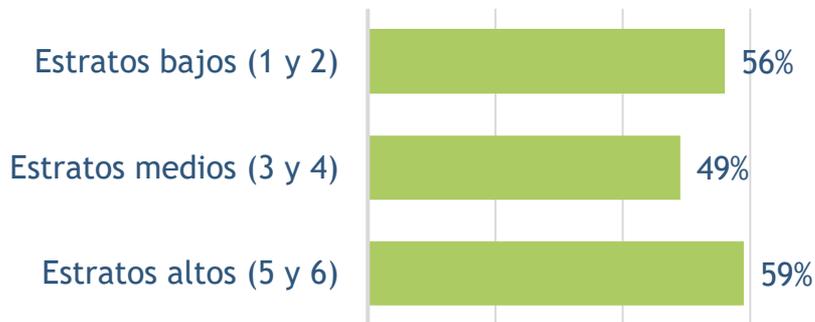
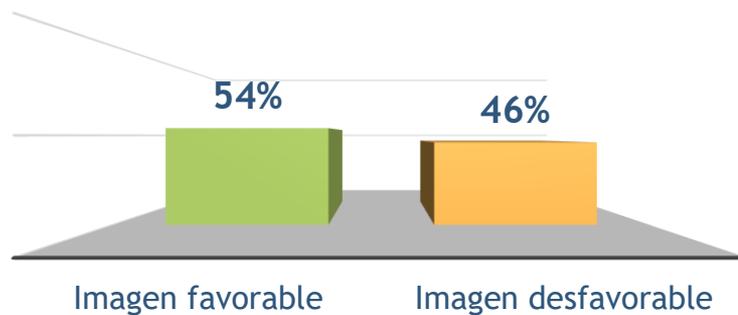
Base. 1000 encuestas. Total de la muestra

Conocimiento de Octavio Cardona- Alcalde de Manizales



Base. 1000 encuestas. Total de la muestra 93

Imagen de Octavio Cardona-Alcalde de Manizales



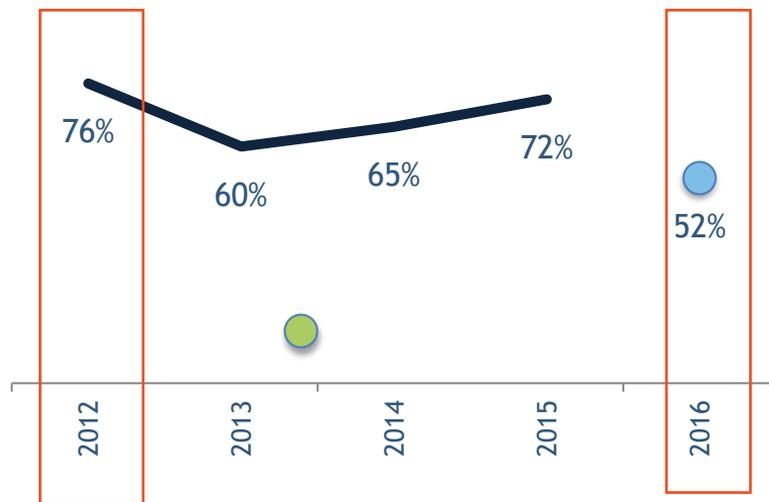
Base. 508 encuestas. Quienes conocen al Alcalde



Imagen de Octavio Cardona-Alcalde de Manizales



Histórico Conocimiento



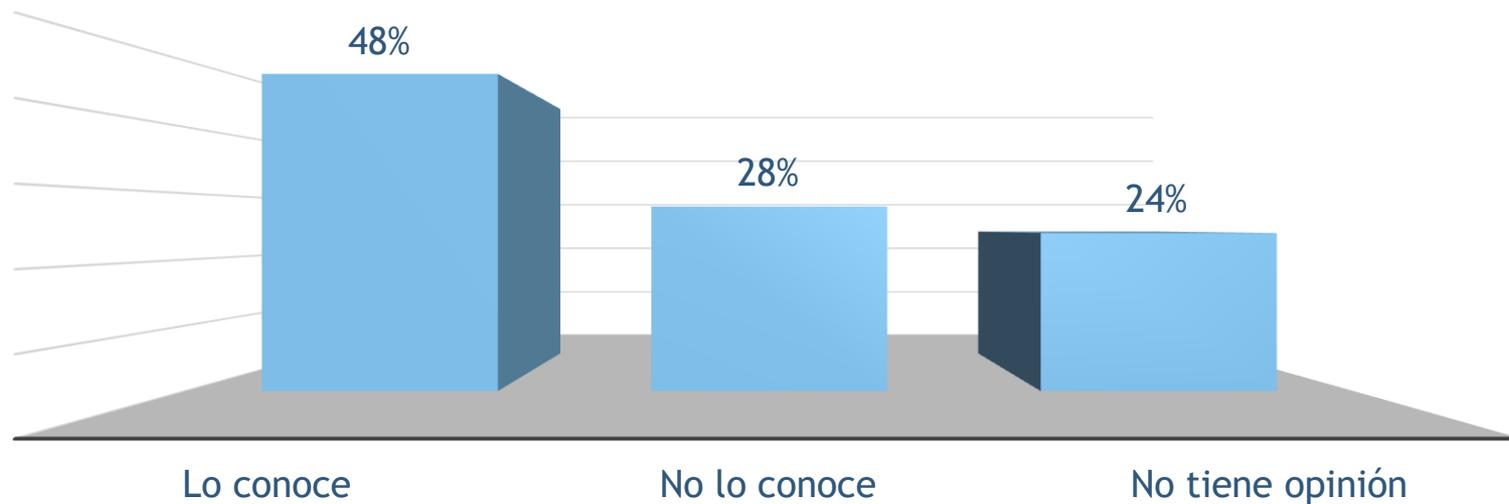
Base. 1000 encuestas. Total de la muestra

Histórico Favorabilidad



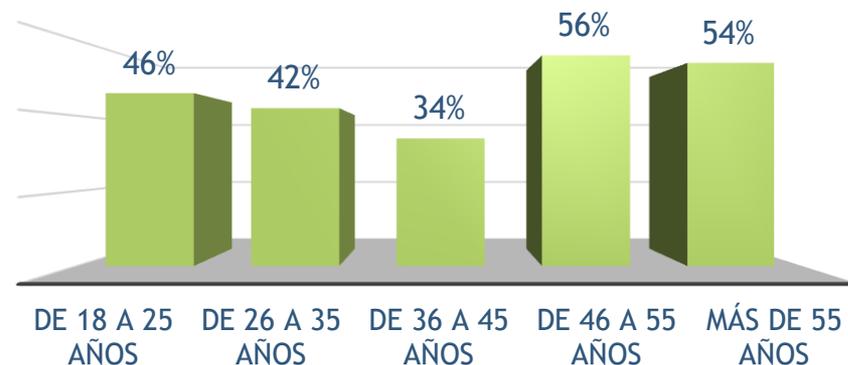
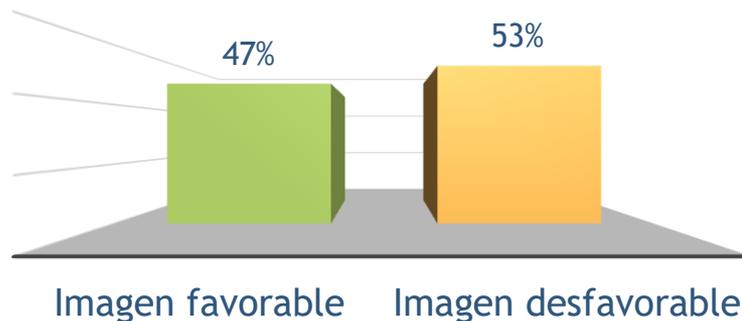
Base. 508 encuestas. Quienes conocen al Alcalde

Conocimiento del Concejo de la ciudad



Base. 1000 encuestas. Total de la muestra

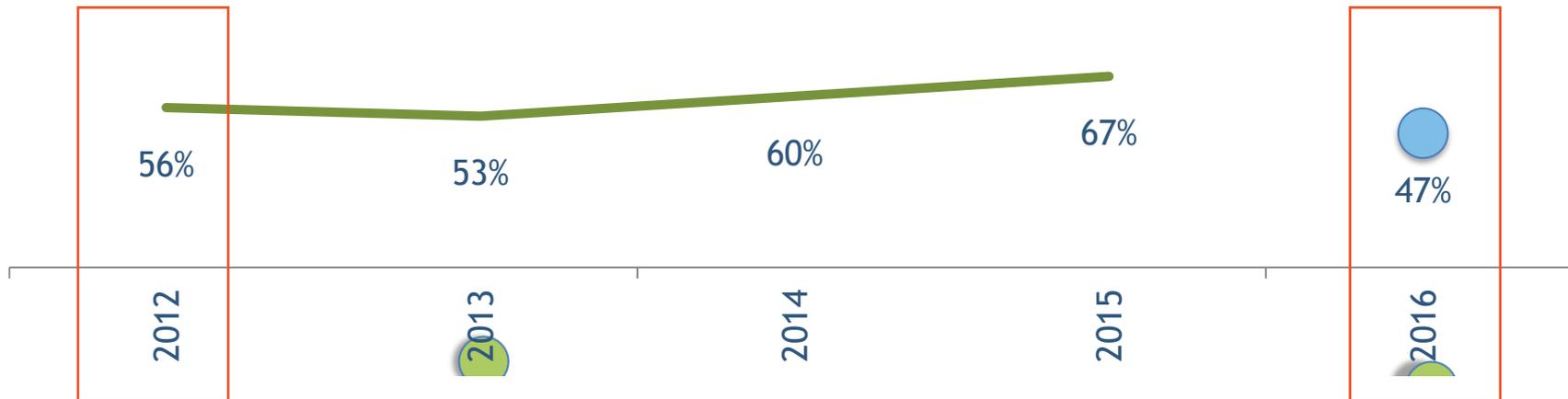
Imagen del Concejo de la ciudad



Base. 469 encuestas. Quienes conocen al Concejo

Imagen del Concejo de la ciudad

Histórico Favorabilidad



Base. 469 encuestas. Quienes conocen al Concejo

The background is a vibrant pink color, decorated with various geometric shapes and patterns. There are teal triangles, blue circles, and white dots scattered throughout. Some shapes are solid, while others are outlines or filled with patterns like dots or zig-zags. A prominent feature in the bottom left is a stylized, multi-layered pink shape resembling a stack of pancakes or a swirl of frosting, topped with a red cherry and a blue sphere. The overall aesthetic is modern and playful.

CONCLUSIONES

¿Cómo hacer de Manizales un mejor lugar para vivir?



¿Cómo hacer de Manizales un mejor lugar para vivir?



I
M
P
O
R
T
A
N
C
I
A

Orgullo con la ciudad

Servicio de gas, acueducto, energía, aseo, telefonía celular, e internet

Oferta recreativa y cultural

Satisfacción con el barrio y la vivienda

Satisfacción con la Educación Superior

Satisfacción con el transporte

Satisfacción con la Educación de niños y jóvenes

Seguridad en la ciudad y en el barrio

Imagen del Alcalde y del Concejo

Facilidad para encontrar trabajo

Facilidad para crear empresa

Vías de la ciudad y espacio público

Percepción con el nivel de corrupción en la ciudad

Satisfacción con el servicio de salud

Aspectos relacionados con el medio ambiente

Satisfacción con parques y zonas verdes

Satisfacción con el servicio de agua

Situación económica del hogar

SATISFACCIÓN

