

**INFORME DE PQRSDF  
OCTUBRE, NOVIEMBRE Y  
DICIEMBRE  
2017**  
Secretaría General



**Defensoría  
del Pueblo**  
C O L O M B I A

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. GENERALIDADES.....	4
2.1 Objetivo .....	4
2.2 Metodología .....	4
2.3 Alcance del Informe.....	5
3. DATOS ESTADÍSTICOS SEDE CENTRAL GRUPO DE SERVICIO, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO - SECRETARÍA GENERAL.....	5
3.1 Tipo de solicitudes recibidas - Nivel Central .....	5
3.2 PQRSDf por medio de recepción .....	6
3.3 Caracterización de usuario.....	7
3.3.1 Por Género .....	7
3.4 Distribución de las PQRSDf por dependencias .....	8
3.4.1 Peticiones: .....	9
3.4.2 Quejas .....	9
3.4.3 Reclamos .....	10
3.4.4 Sugerencias .....	10
3.4.5 Denuncias .....	10
3.4.6 Felicitaciones .....	11
4. Oportunidad de respuesta PQRSDf periodo reportado .....	11
4.1 Dependencias con mayor número de PQRSDf .....	12
5. DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES .....	12
5.1 Estado de la Gestión trimestre Octubre, Noviembre y Diciembre de 2017 .....	12
5.2 Resultado de las PQRSDf .....	13
5.3 Tipo de solicitudes recibidas .....	13
6. SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDf HISTÓRICO - SEDE CENTRAL .....	14

6.1 Metodología de seguimiento .....	14
6.2 Trimestre Abril- Mayo- Junio 2017 .....	14
6.3 Trimestre Julio- Agosto- Septiembre 2017 .....	15
6.3.2 Número de PQRSDF .....	15
7. CONCLUSIONES .....	15

## 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 025 de 2014, Artículo 19, numeral 7 “*Velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias y personas que laboran en la Entidad, en coordinación y articulación con la Oficina de Control Interno*”, presentamos informe de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF- correspondiente al trimestre julio, agosto y septiembre de 2017.

Con la implementación del Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano en la Secretaría General - Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF-, se estableció un canal de comunicación entre la Defensoría del Pueblo y sus usuarios, que provee información útil para la revisión y análisis de los procesos y para la formulación de acciones correctivas, tendientes a eliminar las causas de las quejas y mejorar las funciones de la Entidad. La gestión de ésta oficina, pretende además consolidar la cultura de atención al usuario en la Defensoría del Pueblo, buscando mejorar el grado de satisfacción, con los servicios ofrecidos.

Presentamos a continuación información obtenida a través del procedimiento de “Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones”, durante el periodo señalado, así mismo, reporte de las contestadas en los anteriores periodos, incluyendo las reportadas por las regionales.

## 2. GENERALIDADES

### 2.1 Objetivo

Informar a la alta dirección sobre el desempeño institucional en la atención de las PQRSDF, reportadas al Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano de la Secretaría General, así mismo, consolidar el contenido de las mismas, como insumo para la toma de decisiones

### 2.2 Metodología

Para elaborar el presente documento se realizó la consolidación y posterior análisis estadístico de las PQRSDF recibidas a través de los siguientes canales de comunicación, dentro del periodo en observación:

Presencial: El usuario puede presentar una PQRSDF en la oficina del Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano de la Secretaría General o en la oficina destinada en la sede regional para tal fin. Allí se le brindará atención personalizada, orientación y recibirá de manera verbal o escrita la manifestación de su no conformidad, entregándosele copia de la misma.

Ventanilla de Correspondencia: A través de este canal los usuarios radican las PQRSDF asignándoseles un número de radicación.

Canal Electrónico: La persona natural o jurídica puede ingresar a través de la página web de la Entidad enviando la PQRSDF a través del correo electrónico [buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co](mailto:buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co) y por medio del Formulario de recepción de Peticiones digital.

Línea telefónica: Desde cualquier lugar del país, el usuario puede comunicarse a la dependencia competente y presentar la PQRSDF. Una vez recibida le será asignado un número de radicación.

- Nivel central: PBX 3144000 - 3147300 extensión 2101.
- Regionales: Podrá hacerse a través del número telefónico asignado, el cual podrá evidenciarse a través del Directorio de dependencias ubicado en la página web.

Buzones: Se encuentran ubicados en diferentes lugares de la Entidad, (Sede central - regionales) acompañados del formato de recepción de PQRSDF con código EG-P01-F01.

### 2.3 Alcance del Informe

El informe contiene las PQRSDF recibidas, entre el 1 de Octubre al 31 de Diciembre de 2017, por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano, así como los datos reportados por las regionales, obtenidos mediante radicados, o a través de los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad..

De acuerdo con lo señalado en el inciso segundo de los artículos 13 y 15 de la Ley 1437 de 2011, toda solicitud de información, Queja, Reclamo y Denuncia, se considera un derecho de petición, el cual puede presentarse en forma verbal o escrita y/o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación.

## 3. DATOS ESTADÍSTICOS SEDE CENTRAL GRUPO DE SERVICIO, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO - SECRETARÍA GENERAL

### 3.1 Tipo de solicitudes recibidas - Nivel Central

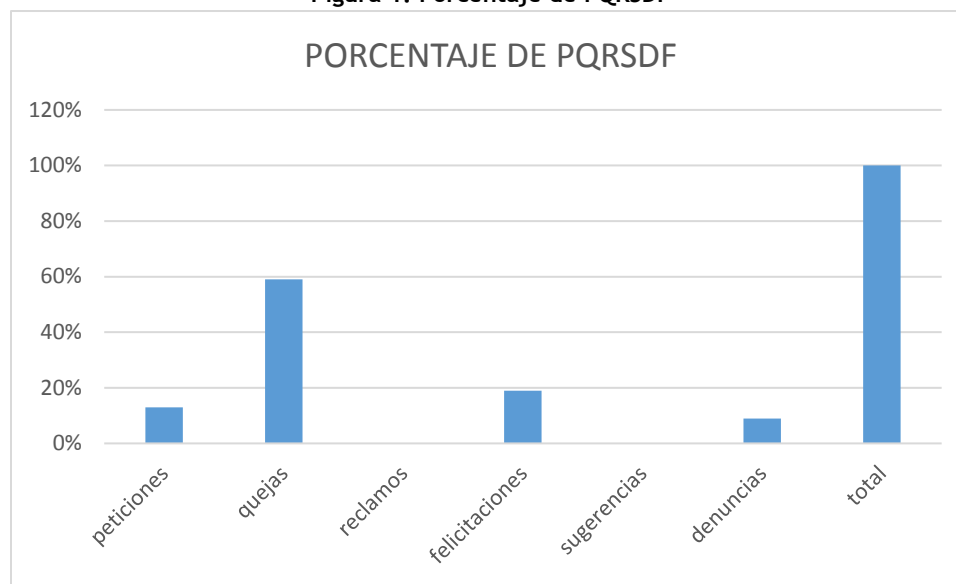
Durante el periodo en reporte se presentaron 31 PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 1. Número y porcentaje de las PQRSDF

Tipo de PQRSDF	Numero de PQRSDF	Porcentaje %
PETICIONES	4	13%
QUEJAS	19	59%
RECLAMOS	0	0%
FELICITACIONES	6	19%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	3	9%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Figura 1. Porcentaje de PQRSDf



Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadana

### 3.2 PQRSDf por medio de recepción

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRSDf y muestra la preferencia de los usuarios por la utilización del canal de comunicación correo electrónico, seguido de la radicación con oficio y con formato PQRSDf en ventanilla de la sede central de la Defensoría del Pueblo. Sin embargo destacamos la implementación del formulario único de recepción de peticiones en la página web de la Entidad, por donde se recibieron 9 PQRSDf.

A continuación presentamos la distribución de las PQRSDf por medio de recepción y se identifica el canal más utilizado.

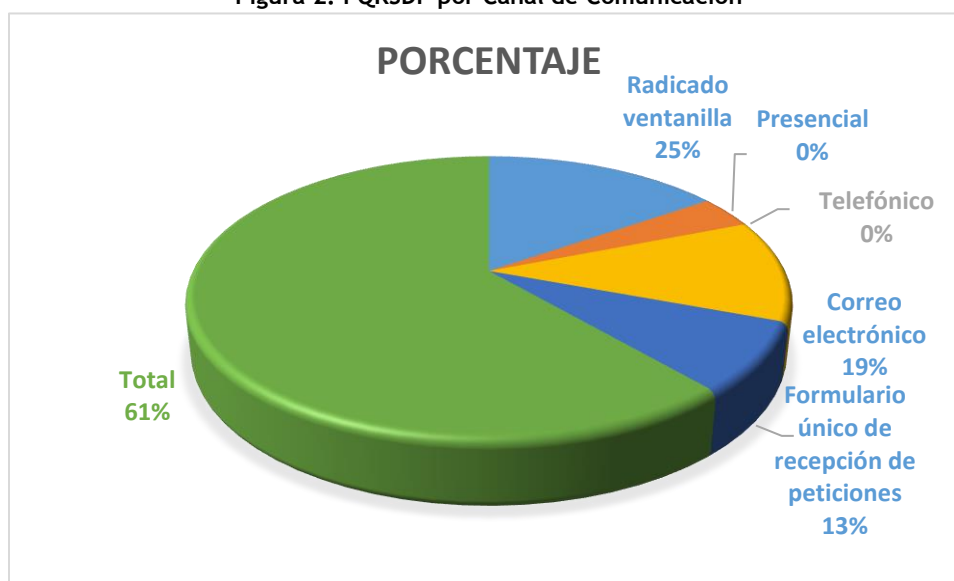
Tabla 2. Distribución de PQRSDf por Canal de comunicación

Canal	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Total
Radicado ventanilla	2	7	0	0	1	6	8
Presencial	0	1	0	0	1	0	2
Telefónico	0	0	0	0	0	0	0
Correo electrónico	2	6	0	0	1	0	6

Formulario único de recepción de peticiones	0	5	0	0	0	0	4
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>32</b>

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Figura 2. PQRSDF por Canal de Comunicación



Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Como se observa, el principal canal de comunicación utilizado en el periodo fue el radicado por ventanilla con un 25% del total de los casos, es decir (16) PQRSDF; seguido por el canal Correo Electrónico, con el 19%, (9 comunicaciones).

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRSDF y muestra la preferencia de los usuarios por la utilización del canal de comunicación correo electrónico, seguido de la radicación con oficio y con formato PQRSDF en ventanilla de la sede central de la Defensoría del Pueblo. Sin embargo destacamos la implementación del formulario único de recepción de peticiones en la página web de la Entidad.

### 3.3 Caracterización de usuario

3.3.1 **Por Género:** La clasificación de las PQRSDF por tipo de usuario indica que se presentaron dieciocho (18) mujeres, y 14 hombres.



### 3.4 Distribución de las PQRSD<sup>1</sup> por dependencias

Las PQRSD<sup>1</sup> presentadas a nivel nacional que fueron remitidas al Grupo de servicio, transparencia y participación del ciudadano, durante el periodo observado, presentaron la siguiente distribución

Tabla 3. Distribución de PQRSD<sup>1</sup> por dependencia

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Numero	Asunto	Dirigido a	Estado
1	Queja	Regional Bogotá	Cerrada
2	Derecho de petición	Secretaría General	pendiente
3	Derecho de petición y denuncia	Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	pendiente
4	Queja	Regional Cundinamarca	pendiente
5	Queja	Regional Bogotá	cerrada
6	Solicitud acceso de información	Secretaría General	pendiente
7	Queja	Regional Sucre	pendiente
8	Denuncia	Regional Ocaña	Pendiente
9	Queja	Delegada de indígenas	Cerrada
10	Queja	Defensoría Publica	Pendiente
11	Queja	Regional Vaupés	Cerrada
12	Queja	Subdirección administrativa	Pendiente
13	Queja	Regional Meta	Pendiente
14	Denuncia	Regional Meta	Pendiente
15	Queja	Regional Antioquia	Pendiente
16	Queja	Regional Bogotá	Pendiente
17	Queja	Regional Bogotá	Pendiente
18	Queja	Regional magdalena	Pendiente
19	Queja	subdirección administrativa	Pendiente

<sup>1</sup> Son PQRSD<sup>1</sup> que llegan nivel central

20	Queja	Regional Bogotá	Pendiente
21	Derecho de petición	subdirección Administrativa	Pendiente
22	Queja	Regional Bogotá	Pendiente
23	Felicitación	Regional Bogotá	Cerrada
24	Felicitación	grupo de Gestión y correspondencia	Cerrada
25	Felicitación	regional Santander	Cerrada
26	Queja	regional Urabá	Cerrada
27	Felicitación	despacho Defensor del Pueblo	Cerrada
28	Queja	regional Boyacá	Cerrada
29	Denuncia	control interno	Pendiente
30	Felicitación	Defensoría pública	Cerrada
31	Felicitación	Regional Bogotá	Cerrada
32	Queja	Regional Bogotá	Cerrada

3.4.1 **Peticiones:** En este periodo se radicaron cuatro (4) peticiones. Estas hacen referencia a ***solicitudes de información***. El primer caso hace referencia a una petición presentada por un funcionario de la entidad quien solicita se cumplan las recomendaciones dadas por la ARL. La Subdirección de Talento Humano responde oportunamente e informa que se tendrán en cuenta estas recomendaciones. El segundo caso presentado por un ciudadano donde solicita información sobre el proceso del Relleno sanitario Doña Juana. La Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales responde suministrando la información solicitada. El tercer derecho de petición radicado por usuario donde interpone derecho de petición sobre acceso a la información sobre ejercicio de veeduría sobre la implementación de la ley 1712 de 2014, de la oficina de planeación responden los requerimientos hechos por el usuario. El cuarto fue un derecho de petición donde se solicita copia de los videos de las cámaras de seguridad de los pisos 1 y 2 de la Entidad, la Subdirección Administrativa envía copia de los videos.

### 3.5

3.5.1 **Quejas:** En este periodo fueron radicadas 19 quejas que equivalen al 59% de las PQRSDF; de éstas, a la fecha<sup>2</sup> han sido cerradas satisfactoriamente siete (7), es decir un 22% de quejas del periodo.

- Quejas cerradas: cantidad siete (7). Se relacionan con las respuestas obtenidas de las dependencias o regionales después de haberse surtido el traslado; ellas fueron informadas al peticionario y descargadas del sistema.

<sup>2</sup> Fecha de corte del Informe: 30 de septiembre de 2017

Es importante señalar que de las quejas cerradas en su mayoría se relacionaron con inconformidad en el servicio de gestión, y por mal servicio al usuario, por parte defensores públicos adscritos a la Regional Bogotá.

En los anteriores casos, se recibió copia del informe presentado por los defensores, donde se evidencio la gestión y asesoría dada en cada uno de ellos, así mismo, la copia de la respuesta dada a los quejosos.

- Quejas abiertas: doce (12), son aquellas que a la fecha del presente informe no han sido respondidas al usuario, éstas fueron trasladadas a las siguientes regionales: Bogotá, Vaupés, Cundinamarca, Meta, Antioquia, Subdirección Administrativa, Delegada de Indígenas. Hacen referencia a mal servicio de los defensores públicos y servidores públicos, y equivalen al (38%) principalmente por mal servicio de los servidores públicos y falta de gestión de los Defensores.

- Quejas más frecuentes

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

TIPO DE QUEJAS	NUMERO DE CASOS (QUEJAS Y DENUNCIAS)	PORCENTAJE
Inconformidad sobre desempeño de servidores públicos	8	40%
Inconformidad sobre desempeño de defensores públicos	11	60%
Total	19	100%

De acuerdo con la relación de quejas presentadas en el cuarto trimestre del 2017 podemos observar un aumento en las Quejas relacionadas con el desempeño de defensores públicos, como son: (i) mal comportamiento en el desempeño de sus funciones y (ii) falta de gestión y trámite, entre otros. Se presentaron once (11) casos, comparados con los diez (10) casos del periodo anterior.

**3.5.2 Reclamos:** Durante este periodo no se reportaron reclamos.

**3.5.3 Sugerencias:** Durante este periodo no se reportaron sugerencias.

**3.5.4 Denuncias:** Durante este periodo se tramitaron tres (3) denuncias. El primero en contra servidores públicos de la Regional Ocaña por presunta

suplantación de firmas, el segundo contra servidor público de la Regional meta por supuesta alteración en un proceso penal, y la tercera contra servidores públicos de la Regional Sucre por supuesto favorecimiento a terceros para apropiarse de tierras. Estas denuncias fueron remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

3.5.5 **Felicitaciones:** Durante este periodo se reportaron seis (6) felicitaciones. Una a la Regional Bogotá por el excelente atención al público, la segunda al grupo de Gestión y Correspondencia, la tercera a la Regional Santander por excelente mediación en el tema de los derechos de vendedores ambulantes, cuarta al despacho del Defensor del Pueblo Nacional por apoyo brindado en evento acceso a la justicia para personas con discapacidad auditiva, quinta elevada a la Dirección Nacional de Defensoría Publica por excelente asesoría, sexta dirigida a la Regional Bogotá por buen servicio y asesoría brindada.

#### 4. Oportunidad de respuesta PQRSDf periodo reportado<sup>3</sup>

Tabla 5. Oportunidad de respuesta PQRSDf

Dependencia o Regional	Número de PQRSDf Asignadas	Número de PQRSDf contestadas	Porcentaje de Respuesta
Regional Bogotá	12	7	75%
Regional Valle	1	0	0,00%
Regional Ocaña	1	0	0,00%
Regional Caquetá	1	0	0,00%
Regional Risaralda	2	0	0,00%
Secretaria General	2	2	100,00%
Control interno	1	0	0,00%
Regional Cundinamarca	3	0	0,00%
Direccional Nacional de Atención Trámites y Quejas	3	2	100,00%
Subdirección Administrativa	3	1	100,00%
Despacho Defensor	2	2	100,00%
Regional Amazonas	1	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>14</b>	<b>57,14%</b>

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

<sup>3</sup> Las PQRSDf contestadas hacen relación a las respuestas obtenidas de las dependencias o sedes regionales de la Entidad. El porcentaje de respuesta refleja las PQRSDf contestadas del total de radicadas.

Tabla 6. Respuesta Oportuna de PQRSDf

PQRSDf	Número
Casos Cerrados	14
Total Casos	32
Indicador	44%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Los casos radicados en el presente periodo tuvieron un aumento significativo con relación al tercer trimestre del año 2017, (julio, agosto y septiembre 2017), siendo contabilizados treinta y dos (32) en total. Como evidenciamos, el 44% del total de las PQRSDf fueron contestadas a tiempo y el 56% no.

Cabe anotar que durante el tercer trimestre 2017, se denota demora en los trámites de respuesta a cada uno de los traslados, tanto en las dependencias como en las regionales.

#### Dependencias con mayor número de PQRSDf

Analizando el número de PQRSDf tramitadas en la sede central de la Defensoría del Pueblo, treinta y dos (32) podemos establecer que fueron relacionadas con actividades que tienen que ver con el Nivel central por lo que consideramos se debe a la gran cantidad de usuarios atendidos en esta sede. A las Regionales de Valle, Bogotá, Caquetá, Risaralda, y Ocaña, se corrieron los traslados respectivos, los cuales guardan relación con el desempeño de defensores y servidores públicos. Así mismo fueron recibidas no conformidades contra la recepción de la sede centro, adscrita a la Subdirección Administrativa.

Importante tener en cuenta seguimos exhortando a las dependencias y Regionales, para que se cumplan los tiempos establecidos en la Ley; así como también desde el correo institucional y el proceso de capacitación liderado por esta dependencia, instamos a servidores y defensores públicos a generar buena práctica de respuesta, para ofrecer un servicio con calidad, trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

## 5. DATOS ESTADÍSTICOS REGIONALES

### 5.1 Estado de la Gestión trimestre Octubre, Noviembre y Diciembre de 2017

El presente informe contiene los datos estadísticos de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas en el Grupo de Transparencia, participación y Servicio al Ciudadano, a través de los canales de correo electrónico institucional y radicado único por las Defensorías Regionales, durante el trimestre comprendido entre el 1 de octubre al 31 de septiembre Diciembre de 2017.

## 5.2 Resultado de las PQRSDF

En Octubre, Noviembre y Diciembre de 2017, se tramitaron en las Sedes Regionales de la Defensoría del Pueblo, un total de 99 PQRSDF a través de los buzones de sugerencias y de forma presencial. Se recibieron y consolidaron tres (3) reportes.

## 5.3 Tipo de solicitudes recibidas

En total se gestionaron durante este periodo c noventa y nueve (99) PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 8. Reporte de Regionales

REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
Regional Amazonas	0	0	0	1	0	0
Regional Antioquia	0	3	0	0	0	6
Regional Atlántico	0	10	0	4	1	6
Regional Bogotá	0	1	0	0	0	0
Regional Bolívar	1	5	0	3	0	3
Regional Boyacá	0	2	0	0	0	0
Regional Caldas	0	2	4	0	0	0
Regional Magdalena	0	3	0	0	0	0
Regional Magdalena Medio	1	2	0	0	0	8
Regional Norte Santander	0	2	0	0	0	0
Regional Putumayo	0	0	0	0	0	1
Regional Quindío	0	0	0	3	0	8
Regional Risaralda	0	2	1	0	0	6
Regional San Andrés	0	3	0	0	0	7
Regional Santander	0	0	0	0	0	0
Regional Sucre	0	1	0	0	0	0
Regional Tolima	0	3	0	0	0	1
Regional Vichada	0	1	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>40</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>40</b>

REGIONAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
Total PQRSDF	99					

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

El presente reporte corresponde a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2017, con un total de noventa y nueve (99) PQRSDF, el cual fue atendido oportunamente por 18 regionales.

Las regionales Caquetá, Casanare, Cauca, Córdoba, Cundinamarca, Chocó, Guainía, Guajira, Guaviare, Huila, Nariño, Ocaña, Putumayo, Sucre, Urabá y Vaupés no realizaron ningún reporte durante el trimestre actual.

Entre los informes presentados por las Regionales evidenciamos se siguen destacando las **quejas**, las cuales se centralizaron principalmente en el desempeño profesional de los defensores públicos. En cuanto a las **sugerencias** observamos la búsqueda por parte del usuario en la obtención de un mejor servicio. Las felicitaciones aumentaron principalmente en las Regionales Magdalena medio, Atlántico y Antioquia, las cuales fueron enfocadas en reconocer las labores cumplidas por los defensores, servidores públicos, así como se manifiesta beneplácito por las sedes correctamente adecuadas para la atención del usuario, expresando igualmente complacencia por los servicios ofrecidos.

## 6. SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQRSDF HISTÓRICO - SEDE CENTRAL

### 6.1 Metodología de seguimiento

Para el desarrollo del control y seguimiento de las PQRSDF, se han tenido en cuenta las fechas de recibo, memorandos de traslado, correos electrónicos reiterativos y llamadas telefónicas.

Procedimiento diario: Se hace revisión y verificación de la página web, incluyendo el correo electrónico institucional; F, canal presencial, y buzón de sugerencias.

### 6.2 Trimestre Enero - Febrero - Marzo 2017

En este periodo se tramitaron 70 PQRSDF en la sede central, de estas se cerraron oportunamente 55; por lo tanto hay 15 PQRSDF pendientes por responder a los usuarios.

### 6.3 Trimestre Abril - Mayo - Junio 2017

En este periodo se tramitaron (32) PQRSDf en la sede central, de estas se cerraron oportunamente 26; por lo tanto hay 6 pendientes por responder a los usuarios.

#### 6.3.1 Trimestre Julio-Agosto - Septiembre 2017

De este periodo destacamos se tramitaron 21 PQRSDf en la sede central, de estas se cerraron oportunamente 15 PQRSDf; por lo tanto hay 6 PQRSDf pendientes por responder a los usuarios.

#### 6.3.2 Número de PQRSDf

Tabla 9. Número de PQRSDf

PQRSDf	Número
Tercer trimestre 2017	21
Cuarto Trimestre 2017	32
Indicador	66%

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Con relación al trimestre anterior, aumentaron los requerimientos presentados por los usuarios, en 0.66 veces. Los cuales se miden con este indicador diseñado con asesoría de la Oficina de Planeación de la Entidad.

## 7. CONCLUSIONES

Como podemos observar, la tendencia nos muestra que las dependencias requeridas no están mejorando en los tiempos de respuesta, se nota una disminución en las respuestas favorables de las peticiones. Seguimos insistiendo en crear hábitos de respeto con el usuario, traducidos en la oportunidad y claridad en la contestación a los requerimientos, siguiendo los lineamientos establecidos en la Ley.



Cabe resaltar, que la creación del Formulario Único de Peticiones, publicado en la página web de la Entidad, facilita la radicación de solicitudes por parte los ciudadanos. La apertura de este canal ha sido labor realizada por Secretaría General y por la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.

Proyectó: VSH

Revisó: HOSC - LEAC