



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Radicado No. 20191300123593
Fecha: 2019/07/16 09:28:30 AM
Anexos: N/A Folios: 13
Destinatario: JAIRO GARCIA GUERRERO
Asociado:



MEMORANDO

Para: JAIRO GARCIA GUERRERO
Secretario de Seguridad, Convivencia y Justicia.

De: SILENIA NEIRA TORRES
Jefe Oficina de Control Interno

Fecha: 16 de Julio de 2019

Asunto: Informe de seguimiento a las PQRS primer semestre 2019.

Respetado Señor Secretario, reciba mi cordial saludo:

Para su conocimiento y fines pertinentes, de manera atenta me permito remitir el informe de seguimiento a la gestión de las PQRS de la Entidad, correspondiente al primer semestre de la presente vigencia.



Lo anterior al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece que: *"la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular"*.

Cordialmente,



SILENIA NEIRA TORRES

Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Alex Fernando Palma H – Profesional Universitario 
Revisó: Rosa Margarita Roldán B – Contratista. 



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE LAS PQR'S INFORME PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

JULIO 15 DE 2019



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE LAS PQR'S INFORME PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019

1. CONTEXTO Y LEGITIMIDAD

La Oficina de Control Interno, de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, en cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQR'S), interpuestas por la ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019.

2. OBJETIVOS

Realizar seguimiento, verificación y evaluación de la calidad, oportunidad y cumplimiento de la normatividad vigente, del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, frente a la gestión de las PQR'S, así como de las estrategias establecidas por la entidad para su trámite, teniendo en consideración las dependencias externas y los equipamientos que conforman la SDSCJ.

3. METODOLOGÍA

- ✚ Análisis de la documentación relacionada con la gestión del proceso frente a las PQRS, radicadas.
- ✚ Análisis de información, para verificar la gestión de las PQRS, interpuestas en los diferentes canales de atención.

4. ALCANCE

Evaluar la gestión del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, desde que se conoce por la entidad un PQRS, hasta su respuesta final. Llo anterior, para el primer semestre 2019.

5. NORMATIVIDAD Y CRITERIOS APLICABLES

- ✚ **Constitución Política**, artículo 23.
- ✚ **Ley 1474 del 12 de julio 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 del 30 de junio 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".
- ✚ **Decreto 124 de 2016**, "Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

- ✚ **Decreto 371 de 2010**, "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", en su artículo 3°, numeral 7, señala que las entidades del Distrito Capital, deben garantizar, la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen".
- ✚ **Decreto 392 de 2015**, "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones".
- ✚ **Decreto 654 de 2011**, "Por el cual se adopta el Modelo de Gerencia Jurídica Pública para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital." Artículo 40° Respuesta general para peticiones masivas.
- ✚ **Decreto 197 de 2014**, "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C".
- ✚ **Decreto 103 de 2015**, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"
- ✚ **Acuerdo 529 de 2013** "Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones".
- ✚ **Directiva 001 de 2014**, "Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa a la Ciudadanía en Bogotá, D.C."
- ✚ **Directiva 015 de 2015**, "Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción".
- ✚ **Circular conjunta N°006 de 2017**, "implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos."
- ✚ Procedimiento **PD- AS- 1** Versión 3. Atención a la Ciudadanía
- ✚ Protocolos de Servicio al Ciudadano "Función pública".
- ✚ Informes mensuales remitidos por la Oficina de Atención a la ciudadanía.

6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

6.1. PQRS A TRAVES DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Durante el primer semestre de 2019 se recibieron en la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia un total de 5.708 PQRS, de las cuales se tramitaron en la Entidad 5.137 (90%) y fueron trasladadas 571, por no ser de competencia de la entidad.

Estas PQRS ingresaron por los distintos canales de atención de la Entidad y los cuales se relacionan a continuación:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

CANAL DE ATENCIÓN	II SEM.2018	I SEM.2019
Escrito	4.651	3.762
Telefónico	779	875
Página Web	816	863
Presencial	35	136
e-mail	75	51
Buzón	10	21
Redes Sociales	0	0
Total	6.366	5.708

Tabla 1. Comparativo PQRS, según canal de atención II Semestre 2018 Vs I Semestre 2019. Fuente Oficina de Atención al Ciudadano.

Tal y como se desprende de la tabla anterior, con relación al canal escrito disminuyó el número de PQRS interpuesto, mientras que para los demás canales se produjo un aumento. Por otra parte, se evidenciaron solicitudes, comentarios y denuncias interpuestas a través de las redes sociales, que sirven como canales alternos de comunicación con la ciudadanía, las cuales no quedaron registradas en los informes de seguimiento de PQRS.

Veamos a continuación el detalle de las solicitudes, comentarios y denuncias en las redes sociales:



Imagen 1. Pantallazos redes sociales Fuente: Facebook, YouTube.

Tal y como se desprende de la imagen anterior, Facebook, YouTube y Twitter, algunos ciudadanos interactúan con la entidad presentando felicitaciones, solicitando información, realizando sugerencias, reclamos o quejas. En su gran mayoría, estas no son contestadas o direccionadas para que se surta el trámite pertinente, contraviniendo lo establecido en el procedimiento en el literal e, como Política de Operación.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

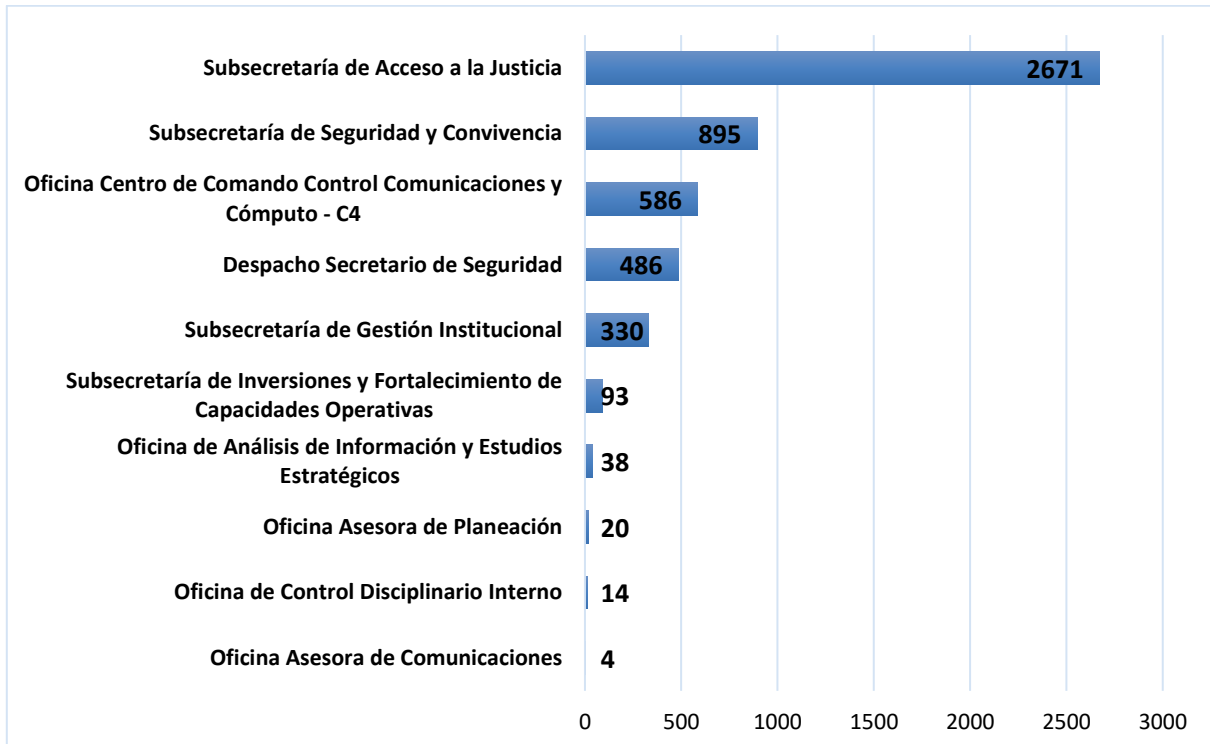
POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El aplicativo SDQS se revisará los días hábiles por parte del grupo de atención al ciudadano.
- Dependiendo del Canal de Servicio de Atención al Ciudadano por el cual ingresa la petición ciudadana, se da el siguiente trámite:
 - a. Las peticiones que ingresen por canal telefónico y presencial se ingresan al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha.
 - b. Las peticiones que ingresen por SDQS deberán radicarse en el sistema de gestión documental de la Entidad, para hacer el correcto ingreso a la entidad.
 - c. Las peticiones que se reciban por correo electrónico en (cualquiera de las dependencias en correos institucionales o personales) deben imprimirse y llevarse a la ventanilla de radicación para hacer el correcto ingreso a la entidad.
 - d. Las peticiones que ingresen por el buzón de sugerencias deben radicarse en la ventanilla.
 - e. Las peticiones que ingresen por redes sociales (YouTube, Twitter, Facebook, Funcionalidad de Google) deberán radicarse en el sistema de gestión documental de la Entidad, para hacer el correcto ingreso a la entidad.

Imagen:2 Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PD -AS-1 Versión 3

Por su parte el proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, en su procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -PQRS PD-AS-1, no registra actividades o políticas de operación en las que se involucre el trámite que debe surtir para brindar respuesta a PQRS interpuestas por medio de las redes sociales.

6.2. PQRS ASIGNADAS POR DEPENDENCIA.



Gráfica 1. Asignación de PQRS por dependencia. Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.



6.3. TIPOLOGÍA DE LAS PQRS

Dentro de las distintas tipologías de PQRS presentadas a la entidad se relacionan las siguientes:

TIPO DE PQRS	CANTIDAD
Solicitud de Copia de Documentos	6
Consulta	7
Sugerencia	14
Queja	40
Felicitaciones	98
N/A	152
Solicitud de Información	161
Derecho de Petición de Interés General	925
Reclamo	1.465
Derecho de Petición de Interés Particular	2.269
TOTAL	5.137

Tabla 2. Tipología de las PQRS primer semestre 2019. Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

De la gráfica se colige que son los derechos de petición de tipo general y particular, así como los reclamos, los tipos de PQRS más recurrentes en la entidad, los cuales se direccionan a las diferentes dependencias que, de acuerdo con su competencia, corresponde su atención. **Cabe resaltar que en el periodo evaluado no se presentaron denuncias por actos o hechos de corrupción.**

6.4. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A LAS PQRS.

La Oficina de atención al ciudadano realiza regularmente las alertas correspondientes para advertir los términos próximos a cumplirse, sin embargo, desde algunas dependencias se presentan respuestas extemporáneas que afectan la gestión del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano y que a su vez pone a la Entidad en riesgo de posibles sanciones por parte de entes de control.

En algunos casos, las acciones son presentadas en su fecha límite, situación que obliga a superar el tiempo de respuesta establecido, toda vez que, desde la Oficina de Atención al Ciudadano, se deben adelantar los trámites correspondientes al registro en la plataforma del SDSQS.

Sobre este tema la Subsecretaría de Gestión Institucional, ha impartido directrices a las dependencias frente a la oportunidad de las respuestas, no obstante, se sigue observando extemporaneidad en las mismas, a continuación se relacionan los casos identificados para el primer semestre:



TIPOLOGÍA	GESTIÓN OPORTUNA	GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	GESTIÓN EN TRÁMITE
Consulta	7		
Derecho de Petición de Interés General	799	53	73
Derecho de Petición de Interés Particular	1.695	454	120
Felicitaciones	89	6	3
Cerradas	276	1	
Queja	34	4	2
Reclamo	1.393	59	13
Solicitud de Copia de Documentos	5	1	
Solicitud de Información	139	14	8
Sugerencia	12	2	
Traslado a Entidades Distritales	446		
Total	4.895	594	219

Tabla 3. Gestión de la atención a las PQRS según tipología. Fuente: Oficina de Atención al ciudadano.

Durante el periodo evaluado se instauraron 5.708 PQRS a la entidad, de las cuales 4.895 se respondieron de forma oportuna, 594 en forma extemporáneamente y 219 se encontraban en términos de respuesta, para el momento de la emisión del presente informe.

En relación con las quejas, el siguiente es el comportamiento de su gestión:

DEPENDENCIA	TOTAL QUEJAS ASIGNADAS	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS
Despacho Secretario de Seguridad	1	
Dirección de Acceso a la Justicia	12	2
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	1	
Dirección de Seguridad	3	
Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Cómputo - C4	12	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	8	1
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	2	
Subsecretaría de Gestión Institucional	1	
Total:	40	4

Tabla 4. Quejas asignadas por dependencia. Fuente: Oficina de Atención al ciudadano.

Las quejas y reclamos revisten gran importancia en la gestión de PQRS, toda vez que éstas afectan de forma directa la imagen de la entidad. Es evidente que la ciudadanía ha tomado conciencia de la oportunidad que brinda la entidad al disponer de este medio, dado que, en comparación con el segundo semestre de 2018, se presentaron 39 quejas más.



Ahora bien, el comportamiento de los reclamos fue el que sigue en cuanto a la asignación y la oportunidad en su atención:

DEPENDENCIA	RECLAMOS ASIGNADOS	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS
Despacho secretario	314	3
Dirección Cárcel Distrital	7	1
Dirección de Acceso a la Justicia	182	26
Dirección de Bienes	5	1
Dirección de Gestión Humana	19	
Dirección de Operaciones para el Fortalecimiento	3	
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	212	
Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	6	1
Dirección de Responsabilidad Penal Adolescente	3	
Dirección de Seguridad	236	
Dirección De Tecnologías y Sistemas de la Información	1	
Dirección Financiera	1	
Dirección Jurídica y Contractual	26	9
Dirección Técnica	24	1
Oficina Asesora de Planeación	8	
Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Cómputo - C4	340	
Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	14	
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	1	
Subsecretaría de Gestión Institucional	43	15
Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas	3	
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	16	
Total	1.465	57

Tabla 5. Reclamos asignados por dependencia. Fuente: Oficina de Atención al ciudadano.

En relación con el segundo semestre de la vigencia 2018, los reclamos se incrementaron en un 35,6% al pasar de 522 a 1.465 en junio de 2019, de los estos, 57 se atendieron de forma extemporánea.

El equipo de la Oficina de Control Interno, a partir de la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, estableció la clasificación de dependencias que durante el primer semestre de la vigencia 2019 presentaron respuestas extemporáneas, a continuación se presenta el resumen:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS ASIGNADAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	RESPUESTA EN TRÁMITE	% DE INCUMPLIMIENTO FRENTE A LO ASIGNADO
Despacho del Secretario	486	479	4	3	0,82%
Dirección Cárcel Distrital	2.255	1.716	451	88	20,00%
Dirección de Acceso a la Justicia	396	325	46	25	11,62%
Dirección de Bienes	45	14	3	28	6,67%
Dirección de Gestión Humana	31	28	3		9,68%
Dirección de Operación para el Fortalecimiento	5	2	3		60,00%
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	394	360	20	14	5,08%
Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	8	6	2		25,00%
Dirección de Responsabilidad Penal Adolescente	9	7	1	1	11,11%
Dirección de Seguridad	476	437	11	28	2,31%
Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	2	2			
Dirección Financiera	6	6			
Dirección Jurídica y Contractual	49	33	14	2	28,57%
Dirección Técnica	33	28	3	2	9,09%
Oficina Asesora de Comunicaciones	4	3		1	
Oficina Asesora de Planeación	20	19	1		5,00%
Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Cómputo - C4	586	565	2	19	0,34%
Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	38	38			
Oficina de Control Disciplinario Interno	14	10	3	1	21,43%
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	11	10	1		9,09%
Subsecretaría de Gestión Institucional	234	207	23	4	9,83%
Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas	10	5	3	2	30,00%
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	25	24		1	
Traslados	(571)				
Total	5.137	4.324	594	219	11,5%

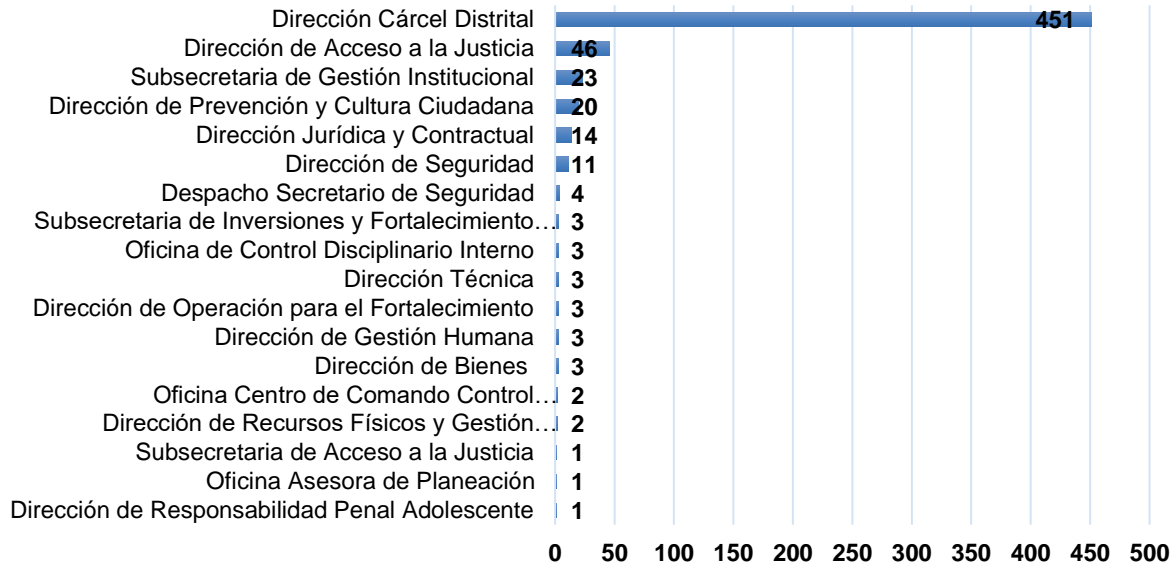
Tabla 6. Dependencias con respuestas extemporáneas PQRS primer semestre 2019. Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

A partir de esta información, el siguiente es el comportamiento por dependencia según su representatividad:



Gráfica 2. Clasificación por dependencias según mayor número de extemporáneas a PQRS primer semestre 2019. Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

Si bien el comportamiento de las PQRS de competencia de la Entidad, disminuyeron al pasar de 5.676 en segundo semestre de la vigencia 2018 a 5.137 en el periodo evaluado, no es así el comportamiento en la extemporaneidad en la atención, dado que aumentaron en 254 al pasar de 340 en el segundo semestre de 2018 a 594 en el primer semestre de 2019.

6.5. INFORMES PUBLICADOS EN LA PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD.

Imagen 3. Informe PQRS WEB SDSCJ. Fuente: <https://scj.gov.co/es/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

El proceso de Atención al Ciudadano, en las políticas de operación del procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias - PQRS PD-AS-1, establece que *“los informes mensuales de PQRS se publicarán en la página WEB de la entidad, la última semana del mes siguiente”*, no obstante a la fecha del informe, al hacer la verificación de la página WEB de la entidad, se evidenció que no se encuentra publicado el informe correspondiente al mes de junio de 2019, en razón a que se encuentra en términos para realizar dicha publicación, es dable mencionar que los demás informes se encuentran debidamente publicados.

CONCLUSIONES

- ✚ Ante la importancia que reviste para la evaluación de la gestión, el contacto permanente con la ciudadanía, se torna imperativo contar con un seguimiento a las redes sociales, las cuales se constituyen como un espacio importante en el que los ciudadanos pueden interactuar en tiempo real, solicitando información; presentando sugerencias o felicitaciones; realizando peticiones, o formulando denuncias, quejas o reclamos.
- ✚ Se debe destacar el hecho que durante el primer semestre de 2019 no se presentaron denuncias por actos de corrupción, sin embargo, es necesario prestar atención a los incrementos que, para este semestre, surtieron las quejas cuyo aumento represento de 1 a 40 con respecto al semestre anterior, así como los reclamos que pasaron de 522 durante el semestre anterior a 1.465 durante el primer semestre de 2019.
- ✚ El porcentaje de PQRS atendidas de forma extemporánea representa un 11.5% del total (594/5.137). Los seguimientos y alertas tempranas por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, no han sido suficientes para que desde las dependencias se tomen las medidas pertinentes, que permitan mejorar los niveles de respuesta oportuna, exponiéndose así a sanciones disciplinarias, según lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 que establece como falta disciplinaria, *“La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”*.
- ✚ Las respuestas extemporáneas con respecto al año anterior pasaron de 340 a 594, situación que obliga a las dependencias con incumplimiento en la oportunidad de la respuesta, asumir el correspondiente plan de mejoramiento.

RECOMENDACIONES

- ✚ Articular los procesos de Gestión de Comunicaciones y Atención y Servicio al Ciudadano, a fin de incluir en el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -PQRS PD-AS-1, políticas de operación, actividades o puntos de control que permitan adelantar el seguimiento a posibles PQRS, que se presenten en redes sociales.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

- ✚ Que las dependencias, que presentan respuestas extemporáneas suscriban el correspondiente plan de mejoramiento.
- ✚ Dar cumplimiento al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS PD-AS-1, garantizando la oportunidad de la publicación, frente a los posibles requerimientos de los grupos de valor.
- ✚ A pesar de la gestión que evidencia el proceso, se recomienda continuar articulando los controles administrativos mitigando con ello la materialidad de los riesgos por respuestas extemporáneas y en la misma vía, de conformidad con las funciones impartidas a través del Decreto 413 de 2016, ser la única autoridad institucional para realizar todos los seguimientos relacionadas con las PQRS, vale la pena mencionar el informe de seguimiento a las PQRS impetradas para los entes de control, en donde se evidencio, seguimiento a través de tres (3) fuentes de información. El informe en comento, se comunicó mediante el radicado No. 20191300122603 del 12 de julio de los corrientes.

Cordialmente



SILENIA NEIRA TORRES

Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Alex Fernando Palma H – Profesional Universitario *AF*
Revisó: Rosa Margarita Roldán B – Contratista *RM*

Con copia a: Subsecretaria de Acceso a la Justicia, Subsecretaria de Seguridad y Convivencia, Subsecretario de Gestión Institucional, Subsecretario de Fortalecimiento y capacidades Operativas, Jefe Oficina Asesora de Planeación, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones, Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno, Jefe Oficina C4, Directora Cárcel Distrital, Directora de Acceso a la Justicia, Directora de Responsabilidad Penal Adolescente, Directora de Prevención y Cultura ciudadana, Directora de Seguridad, Director de Bienes, Director de Operaciones, Directora Técnica, Director de Gestión Humana, Director de Recursos Físicos y Gestión Documental, Director de Tecnologías y Sistemas de la Información, Directora Financiera, Directora Jurídica y Contractual, Directora OAIEE.