

JEFE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



LUCY MOLANO RODRÍGUEZ

Perfil

Nombrada mediante Resolución No. 5416 del 13 de mayo de 2016, y posesionada mediante Acta No. 069 del 16 de mayo de 2016.

Estudios

- Arquitecta de la Universidad Nacional de Colombia.
- Especialista en Planificación y Administración del Desarrollo Regional de la Universidad de los Andes.
- Magister en Estudios Interdisciplinarios sobre Desarrollo de la Universidad de los Andes.

Experiencia Laboral

La doctora Lucy Molano Rodríguez lleva más de 20 años perteneciendo al Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, en donde se ha desempeñado en diferentes cargos profesionales relacionados con la atención al ciudadano.

Funciones

1. Fijar las políticas, planes, programas y estrategias necesarias para facilitar el proceso de intermediación y fortalecimiento de las relaciones IDU-Ciudadanía, conforme a los lineamientos institucionales.
2. Administrar los planes, programas y estrategias de los equipos a cargo para mantener una permanente comunicación con la comunidad, de conformidad con las políticas de la Entidad.
3. Fijar los lineamientos para el diseño e implementación de los planes de gestión social, que permitan una información veraz y conocimiento directo del impacto social causado a la comunidad por los proyectos del IDU.
4. Liderar el seguimiento al componente social implementado por las áreas misionales a través de la verificación del cumplimiento de lo establecido en las políticas, guías, manuales y demás documentos generados por la oficina de atención al ciudadano y adoptados por la Entidad.
5. Liderar la formulación y cumplimiento de mecanismos de seguimiento a la percepción y satisfacción ciudadana sobre los proyectos de infraestructura desde la etapa de factibilidad hasta la etapa de mantenimiento.
6. Representar al Instituto en las reuniones con la comunidad en temas relativos a la participación ciudadana, respeto al ciudadano, gestión social, manejo y respuesta a quejas y reclamos presentados por los ciudadanos de acuerdo con la programación que se establezca.
7. Liderar el diseño e implementación de estrategias de formación a ciudadanos, funcionarios y contratistas, que fortalezcan la cultura democrática.
8. Definir los lineamientos para dar una respuesta oportuna, clara y adecuada a los derechos de petición, quejas y reclamos presentados ante el Instituto.
9. Liderar conjuntamente con el equipo directivo la definición, formulación, coordinación, concertación, presentación y gestión de los proyectos que ejecuta el IDU y que involucran a la comunidad, con el fin de fortalecer las relaciones IDU-Ciudadanía.
10. Establecer y liderar relaciones con los gremios y entidades privadas, con el ánimo de facilitar la ejecución de los proyectos del IDU, especialmente en lo que se refiere a la Gestión Social, Participación y Cultura Ciudadana.
11. Desempeñar las funciones del Defensor del Ciudadano y todas las que de esta figura se deriven, de acuerdo con la normatividad vigente.
12. Participar en el Comité Directivo del Sistema Integrado de Gestión y liderar el Subsistema de Responsabilidad Social del IDU, de acuerdo con los lineamientos institucionales.
13. Refrendar los registros y las estadísticas sobre las peticiones, quejas, reclamos y recomendaciones que presenten los ciudadanos y presentar a la Dirección General los informes periódicos sobre las recomendaciones sugeridas, así como los servicios que presentan el mayor número de quejas y reclamos
14. Orientar, revisar y suscribir los informes y documentos que se requieran para dar respuesta a los requerimientos y peticiones de los órganos de control, autoridades

administrativas, judiciales y ciudadanía en general, en lo relacionado con las competencias a su cargo.

15. Establecer los indicadores de gestión y demás factores de medición para verificar el cumplimiento de las metas propuestas en los proyectos a su cargo, de conformidad con las directrices que se impartan al respecto.
16. Orientar y brindar el apoyo que requieran las demás dependencias de la Entidad en los asuntos de su competencia
17. Supervisar y controlar de manera integral los contratos en los cuales sea interventor o coordinador, garantizando el cumplimiento de las obligaciones.
18. Desempeñar las demás funciones señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo y la naturaleza del empleo.