

## **JEFE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

---



### **MARÍA ALEJANDRA BAQUERO CIMADEVILLA**

#### **Perfil**

---

Nombrada mediante Resolución No. 472 del 6 de marzo de 2024, y posesionada mediante Acta No. 045 del 7 de marzo de 2024.

#### **Estudios**

---

- Politóloga de la Universidad de Los Andes.
- Magister en Derecho Internacional de la Universidad de Los Andes
- Títol de Máster en Direcció de la Responsabilitat Social en el Marc dels Objectius de Desenvolupament Sostenible del L'Institut de Formació Contínua de la Universitat de Barcelona.

## Experiencia Laboral

---

La doctora María Alejandra Baquero Cimadevilla en sus más de 11 años de experiencia profesional en el sector público y privado, se ha desempeñado como Coordinadora Nacional de la Empresa Patrimonio Natural, Asesora de Parques Nacionales Naturales de Colombia, Directora de Gestión Comunitaria del Acueducto de Bogotá, Profesional Especializado del DAPRE, Asistente Técnica de la Corporación Transparencia por Colombia, Investigador Junior de la Corporación Nuevo Arco Iris, entre otros.

## 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, de conformidad con las políticas establecidas en la entidad.
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, de conformidad con las políticas y lineamientos establecidos en la entidad.
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, de acuerdo con los términos y requerimientos legales, la normatividad vigente y las políticas establecidas en la entidad.
8. Definir los lineamientos para dar una respuesta oportuna, clara y adecuada a los derechos de petición, quejas y reclamos presentados ante el Instituto, de conformidad con la normatividad legal vigente.
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. Liderar las estrategias de gestión interinstitucional para articular el desarrollo de las actividades del componente socio cultural de los proyectos de movilidad y espacio público con otras entidades, así como con organismos internacionales interesados en los procesos y ejecución que realiza la entidad en cuanto al componente socio cultural.

12. Desempeñar las funciones del Defensor del Ciudadano y todas las que de esta figura se deriven, de acuerdo con la normatividad vigente.
13. 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.
14. 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, de acuerdo con los lineamientos institucionales
15. 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, de acuerdo con los lineamientos institucionales
16. 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.
17. Orientar y brindar el apoyo que requieran las demás dependencias de la Entidad en los asuntos de su competencia, de acuerdo con los lineamientos institucionales
18. Supervisar y controlar de manera integral los contratos en los cuales sea interventor o coordinador, garantizando el cumplimiento de las obligaciones, de acuerdo con las normas, presupuestos, requerimientos y especificaciones técnicas establecidos.
19. 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.