

JEFE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



PAULA ANDREA RADA PINZÓN

Perfil

Nombrada mediante Resolución No. 2205 del 29 de octubre de 2024, y posesionada mediante Acta No. 125 del 1 de noviembre de 2024.

Estudios

- Abogada de la Universidad Católica de Colombia
- Especialización en Gestión Pública e Instituciones Administrativas de la Universidad de Los Andes.

Experiencia Laboral

La doctora Paula Andrea Rada Pinzón en sus más de 18 años de experiencia profesional en el sector público y privado, se ha desempeñado como Oficial Mayo y Juez encargada de la Rama Judicial, Asesora Jurídica de Fajanav, Asecold, Corporación Color Esperanza, Jefe de Departamento de la Reserva Naval y Contratista del Instituto de Desarrollo Urbano, 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.