

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y MEJORAMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

*Éste Plan se convierte en nuestra principal arma para derrotar uno de los peores males dentro de una democracia constitucional: La Corrupción. Así Nuestra Institución avanza en el compromiso por la transparencia de lo público y la comunidad es nuestro principal testigo.*

Personería  
de Andes  
Estamos Contigo



**PERSONERÍA MUNICIPAL  
DE ANDES**

**Jaime Andrés Vásquez Mesa**  
Personero Municipal  
2013



## PRESENTACIÓN

La Personería Municipal de Andes, Antioquia como Institución perteneciente al Ministerio Público por mandato Constitucional y Legal, es la Defensora máxima de los Derechos Humanos y la guardiana del interés general y para tal propósito debe cumplir con las orientaciones del ordenamiento legal.

Como organismo de control en el ámbito local, nuestra Institución tiene la capacidad de ejercer, en nombre de la comunidad, los controles pertinentes para intervenir con la mayor eficacia posible, como autentico defensor del pueblo, veedor ciudadano, defensor de los derechos humanos y como Agente del Ministerio Público; por eso puede afirmarse sin temor alguno, que a la Personería Municipal compete la lucha permanente por efectivizar los postulados de un modelo de Estado Social y Democrático de Derecho..

Así entonces, en el marco del Estado Social de Derecho se hace indispensable que toda entidad, oficina y dependencia pública esté obligada a elaborar el Plan Anticorrupción y de Mejoramiento de Atención al Ciudadano, que tengan concordancia con el Plan de Desarrollo Nacional, Departamental y municipal, dentro del marco misional, en este caso las Políticas Públicas de contenido social y en especial de Derechos Humanos, así como en el plan de acción y será objeto de medición en los informes de gestión. La ley 1474 en su artículo 73 fija el fundamento jurídico del presente documento.

Con este plan la Personería Municipal de Andes, Antioquia no sólo busca dar cumplimiento a una norma de carácter nacional sino que adicionalmente lo ha construido con el propósito fundamental de elaborar un objetivo lineal en la lucha contra la corrupción y en el mejoramiento en la calidad de la atención a los ciudadanos de nuestra Municipio.

Con lo anteriormente anotado, la Personería Municipal de Andes, Antioquia en aras a contribuir con el desarrollo Municipal adopta el siguiente Plan Anticorrupción y de mejoramiento de atención al Ciudadano, del cual estamos convencidos, aportará a la construcción de una sociedad más justa, fundada en el principio del respeto a la dignidad de los ciudadanos y al fortalecimiento de la transparencia por lo público en nuestra Entidad.



## **DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE ANDES**

### **NUESTRA MISIÓN**

Teniendo presente y como prioridad la población en condición de vulnerabilidad y la relevancia del interés general dentro de la estructura social, la Personería de Andes tiene como misión la defensa y promoción de los derechos humanos y del interés público; la vigilancia de la conducta oficial de los servidores públicos y el ejercicio de la función administrativa del Municipio de Andes; la promoción de la voz del ciudadano en los asuntos públicos y la coadyuvancia de una pronta y equitativa justicia; todo lo cual se desenvuelve dentro de los principios de transparencia, eficiencia, eficacia, economía, legalidad, seguridad y efectividad, con el fin de proteger los derechos de los habitantes del Municipio.

### **NUESTRA VISIÓN**

A 2016, La Personería de Andes será reconocida como una institución con vocación de servicio; insignia del respeto de los derechos humanos, de la defensa del interés público, de la transparencia en el ejercicio de la función pública, del control disciplinario y de la guarda de la ética pública, a través de una gestión eficiente, eficaz, confiable y transparente, comprometida con la paz, la moralidad administrativa y la reconciliación.

### **NUESTROS OBJETIVOS**

1. Velar por la guarda y promoción de los derechos humanos, interviniendo de manera eficaz y oportuna en las actuaciones administrativas.
2. Adelantar acciones para la protección de intereses particulares y colectivos de la comunidad andina.
3. Vigilar la conducta de los servidores que cumplen funciones públicas dando trámite oportuno a las quejas o actuando de manera oficiosa.
4. Implementar herramientas que contribuyan al mejoramiento de los procesos y que se refleje en la calidad de la prestación de los servicios.
5. Implementar mecanismos de formación y participación ciudadana mediante capacitaciones en derechos, deberes, obligaciones y temas de interés para la comunidad.



## **I. OBJETIVOS DEL PLAN**

### **A. OBJETIVO GENERAL:**

Implementar una estrategia planificada, coherente y coordinada, que impacte positivamente en la reducción de los riesgos de corrupción de la Entidad y ayude a mejorar la atención al ciudadano, identificando y superando continuamente las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación.

### **B. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Identificar y mitigar los riesgos de corrupción
2. Generar confianza ante la comunidad frente a los procesos y procedimientos internos de la Entidad.
3. Generar acciones lineales en contra de la corrupción como uno de los principales objetivos del plan de acción y política institucional
4. Establecer mecanismos de autoevaluación que permitan identificar las debilidades y fortalezas del presente plan.
5. Actualizar continuamente las estrategias contra la corrupción.
6. Generar procesos de retroalimentación en las estrategias de mejoramiento de atención al ciudadano.
7. Fortalecer el acceso a la información por parte del público a través de herramientas tales como el Internet, entre otros.
8. Crear el mapa de riesgo de corrupción y comportamientos que puedan impedir el acceso libre de los servicios de la entidad por los ciudadanos.
9. Optimizar los recursos económicos, humanos y tecnológicos para garantizar la oferta de servicios por medios electrónicos y aplicar las normas anti-tramites

La Personería Municipal de Andes junto con su personal adscrito realizara un seguimiento e incluirá dentro de su informe de gestión el avance y logro de los objetivos anualmente, como un compromiso ante la Política pública contra la corrupción y las buenas prácticas de atención al público.

## **II. METODOLOGIA DEL PLAN**



Para la elaboración del presente plan la Personería Municipal de Andes siguió los procesos lineales establecidos por el artículo 73 de la ley 1474, que establece:

“ ...

**Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.**

*Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.*

*El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.*

**Parágrafo.** *En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”*

*En este sentido el plan contendrá en su orden:*

- Mapa de Riesgos de Corrupción
- Medidas para mitigar los riesgos
- Estrategia anti tramites
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Estos son los cuatro ejes que fueron abordados por los dos funcionarios adscritos a la Personería Municipal, para la identificación de cada uno de los componentes mencionados, se realizaron mesas de trabajo previas, garantizando la aplicación del principio democrático de participación.

De ésta manera, con el compromiso pleno de los servidores de la Personería Municipal de Andes y luego de un esfuerzo conjunto por adoptar un Plan Anticorrupción que eficientemente ataque las causas que posibilitan comportamientos reprochables social y jurídicamente, se procedió a identificar todas las medidas administrativas posibles que ayuden a disminuir los riesgos de corrupción existentes; posteriormente a identificar las estrategias antitrámites aplicables para la Personería Municipal de Andes y los Mecanismos para mejorar la atención a todos los ciudadanos de la municipalidad.

## 1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN



La elaboración de este mapa se realizó evaluando cada uno de los procesos internos en el ámbito de la ejecución de sus funciones y donde puede existir un riesgo de corrupción, de este proceso se evidencio la permeabilidad de la corrupción en tres Macro procesos de la entidad, así:

- Direccionamiento Estratégico
- Proceso Contractual y Presupuestal
- Trámites y Procedimientos

De cada macro proceso se elabora un cuadro donde se establecen las causas, consecuencia y su nivel.



PROCESO	RIESGO	POSIBLES CAUSAS	CONSECUENCIAS	PONDERACIÓN-NIVEL
<b>DIRECCIÓNAMIENTO ESTRATÉGICO: Autorregulación del comportamiento ético de los servidores- Principales funciones</b>	Discrecionalidad no razonada, exceso de poder o autoridad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de conocimiento de facultades y funciones.</li> <li>2. Ineficiencia administrativa.</li> <li>3. Falta de capacitación.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posible extralimitación de funciones.</li> <li>- Nulidad actuaciones.</li> <li>- Responsabilidad disciplinaria, civil y/o administrativa.</li> </ul>	Moderado
	Deficiencia control interno	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de personal para hacer un control autónomo.</li> <li>2. Falta de implementar y poner en práctica el MECI.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausencia de control de procesos y procedimientos.</li> <li>- Ineficiencia administrativa.</li> <li>- Incumplimiento de las normas de Control Interno.</li> </ul>	Alto
	Desviación del poder y facultades-uso de facultades para intereses particulares.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de control interno disciplinario.</li> <li>2. Interpretación errónea de las normas.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pérdida de legitimidad y credibilidad de la Personería Municipal.</li> <li>- Violación al ordenamiento jurídico.</li> </ul>	Alto
	Falta de seguimiento del cumplimiento de los objetivos y metas de la Entidad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No elaboración del Plan de Acción.</li> <li>2. No elaboración del Informe de Gestión.</li> <li>3. No elaboración del informe pormenorizado de control interno.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de rendición de cuentas públicas.</li> <li>- Falta de seguimiento a las metas y objetivos.</li> <li>- No implementación del plan de mejoramiento.</li> </ul>	Moderado

PROCESO	RIESGO	POSIBLES CAUSAS	CONSECUENCIAS	PONDERACIÓN-
---------	--------	-----------------	---------------	--------------





				<b>NIVEL</b>
<b>CONTRACTUAL Y PRESUPUESTAL: La Personería Municipal por su autonomía administrativa y financiera debe planear y ejecutar presupuesto</b>	Direccionamiento del proceso de contratación para favorecer un contratista.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atender intereses particulares.</li> <li>2. Desconocimiento de la Ley contractual.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Detrimento Patrimonial de la Entidad.</li> <li>- Violación de los principios contractuales y de la normatividad.</li> </ul>	Bajo
	Falta de supervisión del objeto contractual.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escasez de personal.</li> <li>2. Falta de distribución de funciones.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Detrimento patrimonial.</li> <li>- Baja en la calidad del servicio.</li> </ul>	Inexistente.
	Fijación de precios artificialmente bajos o altos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de precisión en la fijación de precios en los estudios previos.</li> <li>2. Desconocimiento de la Ley contractual.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Altos precios en detrimento del patrimonio.</li> <li>- Perdida de credibilidad en la Institución.</li> <li>- Baja calidad en productos adquiridos.</li> </ul>	Bajo
	Falta de planeación en la actividad contractual.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No elaboración del plan anual de adquisiciones.</li> <li>2. No elaboración de estudios previos.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No cumplir con los principios contractuales.</li> <li>- Incumplimiento de obligaciones legales.</li> </ul>	Moderado
	Elaboración y ejecución del presupuesto irregular.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desconocimiento de la ley de presupuesto.</li> <li>2. No acompañamiento en la aprobación del presupuesto.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecución irregular del presupuesto.</li> <li>- Posible paralización o deficiencia en el servicio.</li> <li>- Disciplinarias y penales.</li> </ul>	Moderado

<b>PROCESO</b>	<b>RIESGO</b>	<b>POSIBLES CAUSAS</b>	<b>CONSECUENCIAS</b>	<b>PONDERACIÓN-NIVEL</b>
----------------	---------------	------------------------	----------------------	--------------------------





TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS	Ausencia de Procedimientos adoptados y estandarizados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El MECI se ha convertido en documento de anaquel.</li> <li>2. Falta de seguimiento al control interno.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alta discrecionalidad.</li> <li>- Falta de gestión documental.</li> <li>- Perdida en la eficiencia y ejecución de las funciones de la Entidad.</li> </ul>	Alto
	Deficiente capacidad tecnológica.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Debilidad en recursos económicos.</li> <li>2. Dificultad de acceso a las nuevas tecnologías.</li> <li>3. No se cuenta con un proveedor de banda ancha en el Municipio.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se cuenta con un sitio web propio.</li> <li>- No dar cumplimiento a la atención en línea de algunos trámites.</li> </ul>	Alto
	Generación de controles preventivos tardíos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escases de personal.</li> <li>2. Sobrecarga laboral.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ineficacia en la función preventiva del Ministerio Público.</li> </ul>	Moderado.
	Falta de medios efectivos de recepción de quejas, reclamos y peticiones.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No existe buzón de sugerencias, peticiones, quejas y reclamos.</li> <li>2. Falta de procesos claros de recepción de peticiones, quejas y reclamos.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de interacción con la ciudadanía, como elemento de autoevaluación de la Entidad.</li> </ul>	Inexistente.
	Falta o inobservancia de mecanismos de evaluación del personal.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desconocimiento de las normas de carrera administrativa.</li> <li>2. Falta de capacitación.</li> <li>3. Escases de personal.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No cumplimiento de las normas laborales de carrera administrativa.</li> <li>- No elaboración de políticas de bienestar laboral.</li> </ul>	Alto



## 2. MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

Siguiendo la metodología planteada la Personería Municipal de Andes, Antioquia, presenta las siguientes medidas de mitigación del riesgo de corrupción en sus macro procesos:

### 2.1. Direccionamiento Estratégico:

RIESGO	ESTRATEGIAS	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
Discrecionalidad no razonada, exceso de poder o autoridad	Implementar un programa de capacitación  Adquirir material de consulta	<b>Meta:</b> Evitar las quejas por extralimitación de funciones.  <b>Indicador:</b> Número de queja y número. de investigaciones contra funcionarios de la entidad/No. Sanciones.	Se Aplicara todo el año, con evaluación semestral.
Deficiencia control Interno	Actualizar e implementar el MECI con colaboración armónica entre las entidades municipales (convenios)  Establecer acciones de control interno	<b>Meta:</b> Implementar al menos el 80% del MECI.  <b>Indicador:</b> Número de procesos y procedimientos estandarizados.	Se Aplicara todo el año, con evaluación semestral.
Desviación del Poder y Facultades-Uso de facultades para intereses particulares	Actualización y seguimiento al cumplimiento del código de ética de la Personería Municipal  Optimizar el proceso de recepción de Quejas contra funcionarios de la entidad	<b>Meta:</b> Evitar la desviación del Poder en las distintas actividades de la Personería.  <b>Indicador:</b> Número de quejas/Número de investigaciones contra funcionarios de la Entidad.	Se Aplicara todo el año, con evaluación semestral.
Falta de seguimiento del cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad	Hacer efectivo el proceso de evaluación, autoevaluación y seguimientos del MECI  Elaborar anualmente el plan de acción, informe de gestión e informe pormenorizado de control interno	<b>Meta:</b> Realizar un seguimiento real de los indicadores de gestión de la entidad. <b>Indicador:</b> Número De reuniones de seguimiento/ Número De productos.	Se Aplicara todo el año, con evaluación semestral.



## 2.2. Contractual y Presupuestal:

RIESGO	ESTRATEGIAS	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
Direccionamiento del proceso de contratación para favorecer un contratista	Convocatoria creación de veeduría ciudadana para la contratación de la Personería Municipal  Capacitación funcionarios en temas contractuales, seguimiento interno a convocatorias	<b>Meta:</b> Evitar direccionamiento de la actividad contractual  <b>Indicador:</b> Número de queja-Número de investigaciones contra funcionarios de la entidad/Número sanciones	Se Aplicara todo el año, con evaluación semestral
Falta de supervisión del objeto contractual	Nombrar supervisor por cada contrato celebrado	<b>Meta:</b> Todos los contratos con supervisión <b>Indicador:</b> Número de contratos celebrados/Número de quejas por no cumplimiento	Se Aplicara todo el año
Fijación de Precios artificialmente bajos o Altos	- Solicitud de tres cotizaciones - Verificación de precios históricos - Control a los estudios previos	<b>Meta:</b> Garantizar la transparencia en la contratación <b>Indicador:</b> Numero procesos contractuales/Numero observaciones por precios	Se Aplicara todo el año
Falta de Planeación en la actividad contractual	- Elaboración plan anual de compras a 15 de Enero de 2014 - Seguimiento estudios previos	<b>Meta:</b> Cumplimiento ley 1437 <b>Indicador:</b> Fecha elaboración	Se Aplicara todo el año
Falta de Planeación en la actividad contractual	Designar un funcionario que este encargado de la actividad contractual	<b>Meta:</b> Privilegiar el Principio de Planeación <b>Indicador:</b> Número de observaciones al proceso contractual	Se Aplicara todo el año
Elaboración y ejecución Irregular del presupuesto	Elaborar proyecto de presupuesto desde el mes de Octubre- Publicar Proyecto Seguimiento solicitud de CDP	<b>Meta:</b> Cero tolerancia a la falta de planeación presupuestal <b>Indicador:</b> No. de quejas o reclamos	Se Aplicara todo el año



### 2.3. Trámites y Procedimientos:

RIESGO	ESTRATEGIAS	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
Ausencia de Procedimientos debidamente adoptados y estandarizados	Ejecutar el MECI y hacer seguimiento estricto	<b>Meta:</b> Implementar en un 80% el MECI en los procesos y procedimientos <b>Indicador:</b> Número de procesos y procedimientos estandarizados	Se Aplicara todo el año, con evaluación Trimestral
Deficiente capacidad tecnológica	Alianza estratégica entre Alcaldía, Concejo y Personería Actualización equipos	<b>Meta:</b> Todos los equipos actualizados página web actualizada <b>Indicador:</b> Número de equipos actualizados/Número de actualizaciones de página web	Se Aplicara todo el año
Generación Controles preventivos tardíos	Ejercer las acciones preventivas en actividades Contractuales, salud, infancia adolescencia y juventud	<b>Meta:</b> garantizar el ejercicio pleno de las funciones de la Personería Municipal <b>Indicador:</b> Número de controles preventivos elaborados por la Personería	Se Aplicara todo el año, con evaluación Trimestral.
Falta de medios efectivos de recepción de quejas, Reclamos y peticiones	- Elaboración y publicación formato de peticiones, quejas y reclamos-página web - Atención en veredas	<b>Meta:</b> Mejorar el sistema de PGR <b>Indicador:</b> Nro. de quejas presentadas año2013/ Nro. de quejas presentadas año2012	Seguimiento Trimestral
Falta o inobservancia de mecanismos de evaluación del personal	Ejecutar la evaluación de personal de Carrera Administrativa siguiendo metodología DAFP	<b>Meta:</b> Evaluar al personal de Carrera Administrativa <b>Indicador:</b> Nro. de funcionarios en carrera administrativa/Nro. funcionarios evaluados	Se Aplicara todo el año-seguimiento especial mes de Diciembre



### 3. ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

La Personería Municipal de Andes adopta y cumplirá en lo que respecta a su competencia y relaciones administrativas con la comunidad el Decreto 0019 de 2012.

En la Personería Municipal no se exigirán requisitos que no estén prescritos en la Ley e igualmente mediante la página web del Municipio se establecerán formatos de PQR y los formatos de las acciones constitucionales, así como el Derecho de Petición.

ESTRATEGIAS	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
GOBIERNO EN LINEA- Acoger las directrices en atención vía WEB	<b>Meta:</b> Implementar en un 90% la estrategia Gobierno en Línea; Capacitar funcionarios en nuevas tecnologías <b>Indicador:</b> Porcentaje de cumplimiento/No. de capacitaciones	Seguimiento Anual
Alianza estratégica entre Alcaldía, Concejo y Personería Actualización equipos	<b>Meta:</b> Todos los equipos actualizados página web actualizada <b>Indicador:</b> No. de equipos actualizados/No. de actualizaciones de página web	Se Aplicara todo el año



#### **4. ESTRATEGIAS MEJORAMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

El principal objetivo de la Personería Municipal de Andes es la atención al ciudadano en condiciones dignas y efectivas logrando mantener legitimidad de las funciones como Agente del Ministerio Público, en el trabajo metodológico se estableció las siguientes estrategias:

**4.1. Desarrollo de un ambiente apto para el trabajo interno y la atención a la comunidad: Se gestionará la asignación de recursos y la cultura de la autogestión para fortalecer continuamente el espacio de trabajo del equipo de la Personería Municipal con el fin de mejorar la atención a los usuarios.**

##### **1. OBJETIVO GENERAL:**

Adelantar acciones y gestión para que la infraestructura física de la Personería Municipal de Boyacá pueda satisfacer las necesidades del personal adscrito a la Institución y de la ciudadanía usuaria de los servicios que presta esta entidad.

##### **2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Identificar las necesidades de la Personería Municipal en cuanto a infraestructura y dotación.
2. Adelantar los trámites y acciones para suplir las necesidades encontradas en la infraestructura y dotación de la Personería Municipal.

##### **3. ACTIVIDADES:**

Actualizar el inventario de la infraestructura y dotación de la Personería Municipal.

Establecer relación de necesidades, desde una perspectiva objetiva del responsable, teniendo en cuenta las solicitudes y recomendaciones recibidas en las reuniones realizadas para el tema.

Hacer los ajustes necesarios, en infraestructura y dotación de la Personería Municipal, para el correcto desarrollo de sus funciones.





**4.2. La Personería a Ti. Para desarrollar gestión con énfasis en el sector rural del municipio, el equipo de trabajo de la Personería se desplazará periódicamente a cada una de los Veredas para promocionar las diferentes actividades propias de sus funciones.**

**1. OBJETIVO GENERAL:**

Vincular a las comunidades del sector rural de Andes con la Personería Municipal, a través de eventos desconcentrados en las diferentes veredas del Municipio, en los que se darán a conocer y se pondrán a la disposición de la comunidad, los servicios de la Personería Municipal

**2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Implementar una agenda de visitas y actividades para cada una de las veredas del Municipio, con el objetivo de dar a conocer y poner a disposición de las comunidades de estos sectores, los servicios de la Personería.
2. Crear herramientas de seguimiento y control para las denuncias e irregularidades encontradas en el desarrollo de estas actividades y Establecer convenios con las entidades, instituciones y dependencias públicas interesadas en la descentralización de sus servicios, de manera que se garantice la continuidad de estos servicios.

**3. ACTIVIDADES:**

- 1 Establecer contactos con los representantes de las comunidades y en especial de las Juntas de Acción Comunal para definir posibles fechas de trabajo y temáticas a tratar y Definir de manera concertada el calendario de eventos de la Personería en su Vereda o Corregimiento.
- 2 Diseñar formatos de análisis que permitan revisar de manera permanente la efectividad del proyecto y sus beneficios.
- 3 Verificar con la periodicidad necesaria, los resultados de los eventos realizados y de las novedades presentadas en los mismos.
- 4 Adelantar las acciones necesarias para cumplir con los requerimientos de la comunidad, en los temas que son competencia de la Personería Municipal, en los eventos realizados en los diferentes corregimientos del municipio, teniendo especial cuidado en los conflictos presentados por la presencia de las distintas compañías que adelantan trabajos en nuestro municipio.





**4.3. La Personería cuenta con un buzón de recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos en físico a su entrada e igualmente buscará la estrategia para que sea posible por vía web, o en defecto, del Correo Institucional:**

**[personeria@andes-antioquia.gov.co](mailto:personeria@andes-antioquia.gov.co)**

**Finalmente de este plan hace parte integral el plan de acción de la Personería Municipal para el año 2013.**

**JAIME ANDRÉS VÁSQUEZ MESA**  
Personero Municipal