



PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS

ELABORÓ:

LIDER DE PROCESO DE GESTION AMBIENTAL

REVISÓ:

JEFE DE PROCESO DE GESTION AMBIENTAL

APROBÓ:

SUBDIRECTOR DE GESTIÓN AMBIENTAL

Fecha de Aprobación: DD: 07 MM: 03 AAAA: 2018

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE QUEJAS	VERSIÓN: 07
	PROCESO GESTION AMBIENTAL	FECHA: 07/03/2018
		PÁGINA: 2 a 8

1. OBJETIVO

Diseñar las estrategias que debe cumplir el proceso de Gestión ambiental con el fin de atender oportunamente las quejas o reclamos en materia de ambiente, dando cumplimiento al objeto misional de la corporación misional de la Corporación.

2. ALCANCE

Este procedimiento corresponde a la atención de todas las quejas de carácter ambiental que se avocan mediante acto administrativo en el área de jurisdicción de Cardique, las cuales deben ser discriminadas de acuerdo a su nivel de prioridad.

3. DEFINICIONES

- **Código Contencioso Administrativo:** Disposición legal
- **Infractor:** Quién infringe o transgrede una Norma
- **Acto Administrativo:** Es la decisión general o especial de una autoridad administrativa, en el ejercicio de sus propias funciones, y que se refiere a derechos, deberes, e intereses, de las Entidades administrativas o de los particulares respecto de ellas.
- **Infracciones.** Se considera infracción en materia ambiental toda acción u omisión que constituya violación de las normas contenidas en el Código de Recursos Naturales Renovables, Decreto-ley 2811 de 1974, en la Ley 99 de 1993, en la Ley 165 de 1994 y en las demás disposiciones ambientales vigentes en que las sustituyan o modifiquen y en los actos administrativos emanados De la autoridad ambiental competente.
- **Grupo de Reacción Inmediata (GRI):** Equipo de trabajo constituido para verificar los aspectos propios de las quejas que ingresan a la entidad.

4. DOCUMENTO REFERENCIA

Documentos Externos:

- Políticas globales ambientales
- Normatividad ambiental colombiana
- Decreto 2811 de 1974 - Código de los recursos naturales
- Ley 99 de 1993 SINA
- Ley 1333 de 2009

Documentos Internos:

- No aplica.

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE QUEJAS	VERSIÓN: 07
	PROCESO GESTION AMBIENTAL	FECHA: 07/03/2018
		PÁGINA: 3 a 8

5. CONTENIDO

ACTIVIDAD		DESCRIPCION	REGISTRO	RESPONSABLE
1	Asignación del auto.	La Profesional Universitaria para Atención de Quejas, remite el auto que avoca la queja a la Subdirección de Gestión Ambiental para su asignación, teniendo en cuenta el área, a un profesional o técnico en un plazo de dos (2) días hábiles.	Libro de atención de quejas-GRI Registro y Control de solicitudes internas y evaluaciones entregados áreas internas	Profesional Univ. Para Atención de Quejas Auxiliar administrativo
2	Programación de la visita	El coordinador del área programara la visita para atender la queja acorde con el "Procedimiento de Programación de Visitas", el cual define un plazo máximo de programación de diez (10) días hábiles. En caso de que la queja amerite una atención prioritaria se debe realizar una adición a la programación existente.	Programación Semanal de Visitas Registro de adición a la programación General de Visitas	Coordinador de área
3	Practica de la visita	Se practica la visita por parte del Profesional y/o técnico asignado y desde ese momento hasta la generación del concepto el técnico cuenta con treinta (30) días hábiles prorrogables a sesenta (60) si se requiere identificar mayor información. Dentro de este tiempo el técnico debe verificar información recolectada, identificar infractores y evaluar los impactos ambientales generados. En caso que se sorprenda en flagrancia al denunciado causando daños al medio ambiente, a los recursos naturales o violando disposición que favorecen el medio ambiente, se debe imponer medida preventiva a las actividades, obras o proyectos que estén ocasionando la infracción, conforme lo define el Procedimiento Sancionatorio Ambiental. En caso de que con una sola visita no se logran identificar los hechos, recopilar información o determinar posibles infractores solo a consideración del Subdirector de Gestión Ambiental, se podrá programar una segunda visita que permita concluir la indagación preliminar iniciada.		Profesional y/o técnico

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE QUEJAS	VERSIÓN: 07
	PROCESO GESTION AMBIENTAL	FECHA: 07/03/2018
		PÁGINA: 4 a 8

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTRO	RESPONSABLE	
4	Emisión de concepto técnico	Finalizado el proceso de indagación, que puede durar hasta cinco (5) meses (Art 17, ley 1333 de 2009), el profesional y/o técnico responsable emite concepto técnico en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles. El registro debe estar expresamente consagradas las acciones y omisiones que constituyen la infracción que se viola o el daño causado.	Concepto técnico/ informe	Profesional y/o técnico
5	Revisión y firma del Concepto Técnico por Sub. Gestión ambiental.	El concepto técnico se remite para su revisión al Subdirector de Gestión Ambiental en los siguientes dos (2) días hábiles y luego debe ser firmado y numerado en un término de un (1) día.	Registro Relación de Conceptos entregados para su Radicación	Auxiliar Activo. Gestion Ambiental
6	Remisión del Concepto técnico a la Secretaria General u oficina de sancionatorio	El concepto técnico se remite a la Secretaria General u oficina de Sancionatorio para su asignación a un profesional del derecho en un plazo de dos (2) días. Si el concepto técnico concluye que no existe infracción ambiental se enviará a la secretaría general. Si el concepto técnico concluye que existe infracción ambiental se enviará a la oficina de Sancionatorio para que inicie el respectivo proceso	Registro Relación de Conceptos técnicos enviados al Área Jurídica u oficina de sancionatorio ambiental	Auxiliar Activo. Gestión Ambiental Secretaria General oficina de sancionatorio ambiental

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE QUEJAS	VERSIÓN: 07
	PROCESO GESTION AMBIENTAL	FECHA: 0703/2018
		PÁGINA: 8 a 8

6. ANEXO:

- Registro Relación de Conceptos técnicos enviados al Área Jurídica u Oficina Sancionatorio ambiental
- Libro de Atención de Quejas
- Programación Semanal de Visitas
- Registro de adición a la programación Semanal de Visitas
- Concepto técnico

7. ACTUALIZACIONES.

FECHA DE MODIFICACIÓN	PARTE MODIFICADA	NÚMERO DE VERSIÓN	MODIFICACIONES
23/08/2010	Actividades	02	Se modifica fecha de entrega de los conceptos técnicos para quejas no prioritarias y la fecha de programación de visitas para este caso.
22/11/2010	Contenido	03	Se ampliaron los plazos en la descripción de las actividades 3, 5, 6, 11 y 13. Se adiciona plazo en la descripción de la actividad 14 y 15. Se modifica descripción de la actividad 16.
4/10/2011	Contenido	04	Se ampliaron los plazos en la descripción de las actividades 1, 2, 5, 11 y 15.
5/12/2011	Contenido	05	Se cambió el procedimiento de atención de quejas y se desvinculo del procedimiento de investigaciones administrativas; se actualizaron los tiempos y se corrigió el valor en letras, haciéndolo acorde con el numérico; se incluyó en el procedimiento los criterios para atención prioritaria de las quejas; se cambió la descripción de todas las actividades del 1 al 20.
16/03/2015	Contenido	06	Se cambió la descripción de todos los numerales del procedimiento y se redujeron a 16.
18/03/2018	Contenido	07	Se actualiza procedimiento.