	<b>PROCESO DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	CODIGO: CA-P-03
		VERSION: 2
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS AMBIENTALES</b>	FECHA: 07/06/2018 Página 1 de 6

## 1. OBJETO

Establecer los lineamientos para la atención a las quejas ambientales, prioritarias al momento de atenderlas y resolverlas, garantizando un eficiente resultado en beneficio de los Recursos Naturales y el medio ambiente, así como la satisfacción de los grupos de interés.

## 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de una queja presentada por un cliente o iniciada de oficio sobre una afectación al medio ambiente y/o recursos naturales renovables, hasta el seguimiento a las actividades correctivas del hecho.

## 3. DEFINICIONES

- **Queja Ambiental:** Toda situación que se presente y que cause afectación al medio ambiente y los recursos naturales, y que sea manifestada por uno o varios usuarios o de los cuales se tenga conocimiento por parte de funcionarios de la entidad a través de observación directa.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y/O NORMATIVIDAD

Ley 599 del 2000, Ley 1333 de 2009, Resolución 2086 del 2010, Decreto 3678 del 2010, Acuerdo por el Buen Gobierno SINA 2012 y Plan de Acción Institucional.

## 5. PROCEDIMIENTO


No	Actividad	Responsable	Registro
1	Recibe la PQRS (oficio, fax, correo electrónico, llamada telefónica, comunicación verbal, Redes Sociales, Ventanilla Verde o tomada de oficio), radica y distribuye al área responsable con copia a la oficina de atención al ciudadano. Cuando la Queja es interpuesta en la sede Territorial Sur, la Secretaria Ejecutiva Código 4210, Grado 21 recibe la Queja, (oficio, fax, correo electrónico, llamada telefónica, comunicación verbal, Redes Sociales o tomada de oficio); cuando sea verbal, diligencia el Formato "Recepción de Quejas Ambientales", y radica el documento.	Ventanilla Única (Técnico Administrativo) y Secretaria Ejecutiva Código 4210 Grado 21	Formato Recepción de Queja Ambiental
2	Analiza la solicitud y verifica: - Si se trata de una reiteración.	Secretaria Ejecutiva Código 4210 Grado 18 y 21	Formato Recepción Queja Ambiental
3	Prioriza la queja de acuerdo con los criterios establecidos en la <b>Nota No. 2:</b> criterios de priorización de las quejas ambientales.	Secretaria Ejecutiva Código 4210, Grado 18 y 21	Formato Recepción Queja Ambiental
4	Notifica al quejoso de la recepción de su queja indicando No. de radicado y trámite interno a seguir.  Las respuestas iniciales e intermedias serán firmadas por el líder del área responsable a la cual fue asignada.	Área Responsable	Oficio, correo o llamada telefónica.

2

	<b>PROCESO DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	CODIGO: CA-P-03
		VERSION: 2
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS AMBIENTALES</b>	FECHA: 07/06/2018
		Página 2 de 6

5	<p>Se asigna técnico de acuerdo al perfil requerido, acorde con la priorización.</p> <p>Cuando el caso lo amerite, se deberá solicitar el apoyo de la fuerza pública y coordinar operativo que permita obtener resultados inmediatos y frenar la acción que da origen a la queja por afectación ambiental.</p> <p>Cada área dispondrá de los contactos de la Fuerza Pública del departamento de La Guajira y activará operativo o respectivo acompañamiento en los casos que sea necesario.</p>	Área Responsable	
6	Se registra el técnico asignado y número de expediente en el formato de Trazabilidad de Quejas Ambientales.	Ejecutiva Código 4210, Grado 18 y 21	Formato de Trazabilidad a Quejas Ambientales
7	Realiza visita técnica	Funcionario asignado	
8	Elabora informe técnico	Funcionario asignado	Informe técnico
9	Revisa, da visto bueno y firma informe técnico	Coordinador y/o Supervisor del Grupo	
10	Radica informe técnico	Secretario(a) Ejecutiva del Área Responsable	Informe técnico radicado
11	Alimenta el formato de trazabilidad con novedades y/o actuaciones generadas.	Ejecutiva Código 4210, Grado 18 y 21	Formato de Trazabilidad a Quejas Ambientales
12	<p>Proyecta respuesta y notifica al cliente de todas las actuaciones presentadas en la atención a la Queja Ambiental.</p> <p>Las respuestas definitivas serán firmadas por el Director General y/o Secretario General; en los casos en los que por temas logísticos o dificultad con los canales de comunicación, no pueda entregar la respuesta al interesado, estas serán publicadas en la página web de la Corporación y/o en las carteleras informativas.</p>	Área Responsable	Oficio Radicado
13	Realiza seguimiento y verificación del cumplimiento a la atención de la Queja Ambiental	Asesor Código 1020 Grado 08	
14	Genera reportes periódicos de revisión por la Dirección General. Los informes periódicos sobre el reporte de seguimiento al cumplimiento de atención a las PQRSD serán colgados en el sitio web para consulta e información de los grupos de interés.	Asesor Código 1020 Grado 08	Informes y publicaciones realizadas.



	<b>PROCESO DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	CODIGO: CA-P-03
		VERSION: 2
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS AMBIENTALES</b>	FECHA: 07/06/2018
		Página 3 de 6

**NOTA 1:** Para facilitar la atención, minimizar recursos logísticos y reducir los tiempos de atención, las quejas ambientales serán atendidas de acuerdo a la jurisdicción.

En este sentido, la jurisdicción de la sede principal corresponde a los municipios: Riohacha, Maicao, Albania, Manaure, Uribia y Dibulla.

La jurisdicción de la sede Territorial Sur comprende los nueve (9) municipios del sur del departamento de La Guajira así: Hatonuevo, Barrancas, Fonseca, Distracción, San Juan del Cesar, El Molino, Villanueva, Urumita y La Jagua del Pilar.

**NOTA 2:** Criterios de Priorización de las Quejas Ambientales.

#### **Prioridad Nivel 1: Quejas de Atención Inmediata**

Cuando se trata de un hecho que se está presentando en el mismo instante en que se interpone la queja y pone en riesgo un recurso natural, a la vez que su atención inmediata podría mitigar o suspender los efectos negativos sobre el recurso y el ambiente. La queja debe atenderse de inmediato en virtud que no da espera.

- **Criterios para Priorizar:**

- Que la afectación ambiental se presuma grave.
- Que a partir de la no atención inmediata se puede aumentar la dimensión o severidad de la afectación con repercusiones graves para el medio ambiente y/o las personas.
- Que es posible que la afectación pueda poner en riesgo inmediato la vida de las personas.
- Que es posible suspender la afectación o sus consecuencias con la atención de Corpoguajira.
- Que la velocidad con la que se desencadena el impacto sea alta.

Algunos ejemplos de este tipo de queja son: talas de árboles, quemas indiscriminadas, inadecuado manejo de residuos especiales, algunas emisiones atmosféricas altamente contaminantes y algunos vertimientos puntuales.

#### **Prioridad Nivel 2: Quejas de Atención Normal**

Aquellas quejas que se presentan sobre hechos ya realizados o que estén sucediendo en el mismo instante, en los cuales se presume que la magnitud y la velocidad del suceso no inciden de manera grave en la pérdida o afectación de los recursos naturales o la salud humana y cuya afectación puede considerarse moderada o leve. No siendo tan urgente como en caso de las quejas del nivel 1; se puede atender en un lapso de **tiempo menor o igual a 10 días en los cuales se necesita** realizar la verificación, análisis y valoración del impacto ambiental para tomar las acciones correctivas a que haya lugar.

- **Criterios para Priorizar:**

- Que la afectación ambiental se presuma, pero no se requiere la presencia inmediata de la entidad por cuanto el tiempo no es un factor predominante en las consecuencias de la afectación.
- Que el efecto ambiental se presuma moderada o baja
- Que la afectación ambiental no ponga en riesgo inmediato la vida o la salud de las personas.
- Que la velocidad con la que se desencadena el impacto sea moderada o baja (mayor de un mes).

12

	<b>PROCESO DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	CODIGO: CA-P-03
		VERSION: 2
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS AMBIENTALES</b>	FECHA: 07/06/2018
		Página 4 de 6

Algunos ejemplos de este tipo de queja son: uso y aprovechamiento de los recursos naturales sin permiso de la entidad ambiental, manejo y disposición de residuos ordinarios y especiales, movimientos de tierra, manejo de aguas residuales.

### **Prioridad Nivel 3: Quejas de Gestión Institucional**

Son las quejas que por las condiciones o situaciones mismas a que hace referencia pueden ser tratadas de manera concertada por las partes involucradas, de tal forma que mediante acciones de sensibilización, de educación y de concertación, se pueda llegar a acuerdos que propicien el retorno a las condiciones normales y que se fortalezca la convivencia pacífica entre los habitantes.

En muchas ocasiones, la queja interpuesta se constituye simplemente en un tema de discusión entre vecinos por derechos sobre los bienes o los recursos naturales.

La atención de este tipo de quejas, se realiza en el lugar de los hechos o en ocasiones en las mismas instalaciones de la Corporación con las partes involucradas.

- **Criterios para Priorizar:**
  - Que al momento de recibir la queja se considere que no son graves las afectaciones ambientales.
  - Que al momento de recibir la queja se considere que se trata de un asunto de conflicto entre vecinos.
  - Que el asunto planteado permita más tiempo para efectuar la visita y no sea inminente su atención.
  - Que con el tema planteado se presuma que es un asunto de competencia de otra entidad.

**NOTA No. 3:** Tiempos de Actuación y Trazabilidad en la Atención de las Quejas Ambientales.


### **Prioridad Nivel 1:**

- **Para Efectuar la Visita:** Inmediato.
- **Para elaborar el Primer Acto Administrativo:** El mismo día de la visita técnica.
- **Para elaborar Informe Técnico:** Se dispondrá de Tres (3) días hábiles a partir del día siguiente de efectuada la visita.
- **Para elaborar el Segundo Acto Administrativo:** Cinco (5) días hábiles contados a partir de la radicación del Informe Técnico.
- **Para la Notificación:** Siete (7) días hábiles a partir de la radicación del acto administrativo.

### **Prioridad Nivel 2:**

- **Para Elaborar el Primer Acto Administrativo:** Máximo días Dos (2) días hábiles contados a partir de la radicación de la Queja Ambiental.
- **Para Efectuar la Visita:** Máximo Cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de expedición del primer acto administrativo.
- **Para Elaborar Informe Técnico:** Se dispondrá de tres (3) días hábiles a partir del día siguiente de efectuada la visita.



	<b>PROCESO DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	CODIGO: CA-P-03
		VERSION: 2
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS AMBIENTALES</b>	FECHA: 07/06/2018
		Página 5 de 6

- **Para Elaborar Acto Administrativo Resolutivo:** Máximo días Tres (3) días hábiles contados a partir de la radicación del Informe Técnico
- **Para la Notificación:** Dos (2) días hábiles a partir de la radicación del acto administrativo resolutivo.

#### Prioridad Nivel 3:

- **Se Elabora Primer Acto Administrativo:** Máximo Dos (2) días contados a partir de la recepción de la queja.
- **Para Convocar a las Partes Involucradas (si es del caso):** Cinco (5) días contados a partir de la fecha de recepción de la queja. Si requiere visita, se dispondrá hasta de cinco (5) días para efectuarla.
- **Para Elaborar el Acta de la Reunión:** Cinco (5) días contados a partir de la fecha de realización de la reunión.
- **Para Elaborar Documento Cerrando la Tarea:** Inmediato.

#### CONSIDERACIONES PARTICULARES PARA LA ASIGNACIÓN DE TIEMPOS

- Quando se trate de una queja de atención **Prioridad Nivel 1** y esta se haya interpuesto en el transcurso del día viernes, podrá programarse su atención para el día sábado o día festivo de acuerdo con la necesidad o urgencia a criterio del funcionario que asigna el técnico; si la queja se interpone finalizando jornada laboral se atenderá de forma inmediata y se proyectara el primer acto administrativo a mas tardar dentro del día siguiente hábil a su interposición.
- Debe entenderse que a partir del primer acto administrativo se pueden derivar más actuaciones que tendrán los plazos establecidos en la normatividad vigente.


**NOTA 4:** Las emergencias producto de incendios forestales e inundaciones, serán tramitadas como quejas ambientales y serán asignadas a la Oficina Asesora de Planeación para que a través de su Coordinación de del Grupo de Ordenamiento Territorial para que se realicen las acciones de mitigación del riesgo de desastres en conjunto con la Unidad de Gestión del Riesgo de Desastres a nivel departamental y con los Comités Locales de cada uno de los municipios.

**NOTA 5:** Las potenciales afectaciones relacionadas con la presencia de abejas en sectores urbanísticos no se consideran queja ambiental, por tanto, serán tramitados como solicitudes dentro del procedimiento de Atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.

#### 6. CONTROLES

- Aplicación de los criterios para la priorización de la atención de las quejas ambientales.
- La idoneidad de los perfiles técnicos requeridos para la atención de la queja.
- La utilización eficaz y eficiente de los recursos asignados.
- Verificar la Información registrada en el formato "**Recepción Queja Ambiental**" antes de realizar la visita.
- Verificación de los requisitos de calidad y de control del servicio No Conforme de acuerdo con el "**Control del producto No conforme**".



*Handwritten signature*

	<b>PROCESO DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	CODIGO: CA-P-03
		VERSION: 2
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS AMBIENTALES</b>	FECHA: 07/06/2018
		Página 6 de 6

- Verificación y evaluación para determinar la calidad y efectividad de los controles internos aplicables al proceso, definidos en la **Matriz de Riesgos**.
- Revisión periódica y sistemática por parte de los responsables del proceso a los documentos soporte con el fin de verificar si siguen siendo adecuados o requieren ajustes.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Identificación de Cambios		
VERSIÓN No.	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	29 de mayo de 2015	Versión inicial
2	7 de junio de 2018	Ajustes al procedimiento

Aprobación del Documento		
Acción	Funcionario	Firma
Elaborado por:	Davianis Acosta Asesora de Comunicaciones	
Revisado por	Davianis Acosta Asesora de Comunicaciones	
Aprobado por	Yerlis Caraballo Roble Representante de la Dirección	