

	PROCESO DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO: CA-P-03
		VERSION: 6
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS AMBIENTALES	FECHA: 20/05/2021
Página 1 de 8		

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 grupo de interés 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. Se incluyen además las afectaciones originadas a partir de los aspectos ambientales propios de la entidad.

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 2020- 2023, Norma ISO 14001:2015.

5. PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Responsable	Registro
1	Recibe la Queja Ambiental (físico, correo electrónico, líneas telefónicas, página web, verbal, redes sociales o tomada de oficio), radica y distribuye al área responsable con copia a la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano. Cuando la Queja es interpuesta en la sede Territorial Sur, la Secretaria Ejecutiva recibe la Queja Ambiental (físico, correo electrónico, líneas telefónicas, página web, verbal, redes sociales o tomada de oficio); cuando sea verbal, diligencia el Formato "Recepción de Quejas Ambientales", y radica el documento.	Ventanilla Única Secretaria(o) Ejecutiva Sede Territorial Sur	Documento Radicado
2	Analiza la solicitud y verifica si se trata de una reiteración o si se trata de una queja relacionada con los aspectos ambientales misionales de la Corporación.	Secretaria(o) Ejecutiva de la oficina de Atención al Ciudadano Secretaria(o) Ejecutiva de la Sede Territorial Sur	Formato Recepción Queja Ambiental

	PROCESO DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO: CA-P-03
		VERSION: 6
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS AMBIENTALES	FECHA: 20/05/2021
		Página 2 de 8

3	Prioriza la queja de acuerdo con los criterios establecidos en la Nota No. 2: criterios de priorización de las quejas ambientales, radica y asigna al área responsable.	Secretaria(o) Ejecutiva de la oficina de Atención al Ciudadano Secretaria(o) Ejecutiva de la Sede Territorial Sur	Formato Recepción Queja Ambiental
4	Notifica al quejoso de la recepción de su queja indicando número de radicado y trámite interno a seguir.	Secretaria(o) Ejecutiva de la oficina de Atención al Ciudadano Secretaria(o) Ejecutiva de la Sede Territorial Sur Ventanilla Única	Oficio, correo electrónico o llamada telefónica.
5	Se asigna técnico de acuerdo al perfil requerido, acorde con la priorización. 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. 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. Cuando la queja esté relacionada con los aspectos ambientales propios de Corpoguajira, se hará un plan de mejoramiento de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora CG-P-05, y se podrán asignar acciones para su tratamiento al área competente al interior de la Corporación.	Área Responsable	Formato de Trazabilidad
6	Se registra el técnico asignado y número de expediente en el formato de Trazabilidad de Quejas Ambientales. Para el caso de las quejas relacionadas con los aspectos ambientales de la entidad, se levanta el plan de acción y mejora y se hace el respectivo seguimiento hasta su cierre eficaz.	Área Responsable Secretaría General	Formato de Trazabilidad a Quejas Ambientales Formato de solicitud de acciones correctivas, preventivas y de mejora CG-P-05

	PROCESO DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO: CA-P-03
		VERSION: 6
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS AMBIENTALES	FECHA: 20/05/2021
		Página 3 de 8

7	Realiza visita técnica	Técnico signado	
8	Elabora informe técnico	Funcionario asignado	Informe técnico
9	Revisa y da visto bueno	Coordinador y/o Supervisor del Grupo	
10	Radica informe técnico	Secretaria (o) Ejecutiva del Área Responsable	Informe técnico radicado
11	Alimenta el formato de trazabilidad con novedades y/o actuaciones generadas.	Área Responsable Secretaria(o) Ejecutiva de la oficina de Atención al Ciudadano Secretaria(o) Ejecutiva de la Sede Territorial Sur	Formato de Trazabilidad a Quejas Ambientales
12	Proyecta respuesta y notifica al usuario de todas las actuaciones presentadas en atención a la Queja Ambiental. Las respuestas definitivas serán firmadas líder del proceso del área a la cual fue asignada la atención de la Queja Ambiental; 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.	Área Responsable	Oficio Radicado / Correo Electrónico
13	Realiza seguimiento y verificación del cumplimiento a la atención de la Queja Ambiental	Asesor Código1020 Grado 08	Formato de Trazabilidad a Quejas Ambientales
14	Genera reportes periódicos de revisión por la Dirección General. Los informes periódicos sobre el reporte de seguimiento al cumplimiento de atención a las PQRS y Quejas Ambientales serán colgados en el sitio web para consulta e información de los grupos de interés.	Asesor Código1020 Grado 08	Informes y publicaciones realizadas.

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.

	PROCESO DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO: CA-P-03
		VERSION: 6
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS AMBIENTALES	FECHA: 20/05/2021	
	Página 4 de 8	

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.
- Que esté relacionada con los aspectos ambientales generados por las actividades propias de la Corporación.

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 15 días hábiles**, 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).
- Que esté relacionada con los aspectos ambientales generados por las actividades propias de la Corporación.

	PROCESO DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO: CA-P-03
		VERSION: 6
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS AMBIENTALES	FECHA: 20/05/2021	
	Página 5 de 8	

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 Cinco (5) días hábiles después 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:** Hasta Cinco (5) días hábiles a partir de la radicación del acto administrativo.

	PROCESO DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO: CA-P-03
		VERSION: 6
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS AMBIENTALES	FECHA: 20/05/2021	
	Página 6 de 8	

Prioridad Nivel 2:

- **Para Elaborar el Primer Acto Administrativo:** Hasta Dos (2) días hábiles contados a partir de la radicación de la Queja Ambiental.
- **Para Efectuar la Visita:** Hasta Tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de expedición del primer acto administrativo.
- **Para Elaborar Informe Técnico:** Se dispondrá de Cinco (5) días hábiles a partir de efectuada la visita.
- **Para Elaborar Acto Administrativo Resolutivo:** Hasta 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:** Hasta Cinco (5) días contados a partir de la recepción de la queja.
- **Para Convocar a las Partes Involucradas (si es del caso):** Hasta 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 y de inmediato se elaborará el acta de la reunión que será radicada.

CONSIDERACIONES PARTICULARES PARA LA ASIGNACIÓN DE TIEMPOS

- Cuando 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 la Coordinación del Grupo de Ordenamiento Territorial realice 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

	PROCESO DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO: CA-P-03
		VERSION: 6
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS AMBIENTALES	FECHA: 20/05/2021
		Página 7 de 8

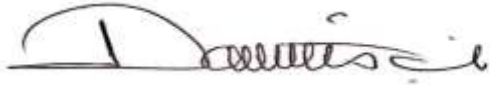
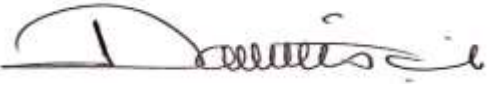
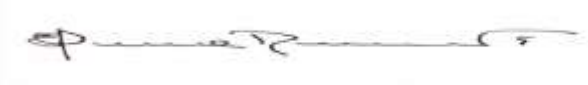
del procedimiento de Atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.

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**”.
- 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
3	1 de Abril de 2019	Ajustes al Procedimiento
4	13 de Junio de 2019	Ajustes al Procedimiento (Nota 3 del Procedimiento)
5	12 de Agosto de 2019	Inclusión de lineamientos para el tratamiento de las quejas relacionadas con los aspectos ambientales generado por las actividades propias de Corpoguajira
6	20 de Mayo de 2021	Ajustes al Procedimiento

Aprobación del Documento			
Acción	Funcionario	Firma	Fecha
Elaborado por:	Davianis Acosta Asesora de Comunicaciones		
Revisado por	Davianis Acosta Asesora de Comunicaciones		
Aprobado por	Fare José Romero Peláez Representante de la Dirección		

	PROCESO DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO: CA-P-03
		VERSION: 6
		FECHA: 20/05/2021
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS AMBIENTALES	Página 8 de 8