1. OBJETIVO

Describir las actividades necesarias para la atención de denuncias ambientales presentadas por la comunidad y los usuarios de CORPOCESAR, asegurando la atención oportuna y eficaz.

2. ALCANCE

Comprende desde la recepción de la denuncia, hasta la respuesta y el archivo de lo actuado.

3. DEFINICIONES

Contestación: Es la respuesta que el demandado le da a la demanda instaurada en su contra dentro del término legal.

Concepto Jurídico: Es una opinión de la administración pública frente a un tema determinado. Las respuestas a los mismos no comprometerán la responsabilidad de las entidades que los emiten, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución de conformidad con lo establecido en el Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Denuncia Ambiental: Acción para poner en conocimiento de la Autoridad Ambiental una posible anomalía en el manejo de los recursos naturales en el área de su jurisdicción.

Directriz / Lineamiento: Son los parámetros que da una entidad para cumplir y desarrollar con una actividad que gira dentro del ámbito de sus funciones.

Medida Preventiva: Las medidas preventivas tienen como función prevenir, impedir o evitar la continuación de la ocurrencia de un hecho, la realización de una actividad o la existencia de una situación que atente contra el medio ambiente, los recursos naturales, el paisaje o la salud humana.

Reclamo: Acción para poner en conocimiento ante la Corporación, una situación irregular en el funcionamiento de los servicios a su cargo.

Recurso: Oportunidad procesal que tienen las partes para que una decisión proferida en su contra sea revocada, aclarada o modificada

Sanción: Las sanciones administrativas en materia ambiental tienen una función preventiva, correctiva y compensatoria, para garantizar la efectividad de los principios y fines previstos en la Constitución, los Tratados Internacionales, la ley y el Reglamento

Trámite: Es un proceso, diligencia, solicitud o entrega de información que las personas hacen frente a una dependencia, bien sea para cumplir obligaciones o para obtener beneficios o servicios.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro aplicable
1	Recepción de Denuncias Ambientales.	• Recepciona de los usuarios las diferentes denuncias de acuerdo a los siguientes lineamientos: ✓ Si esta es recibida por medio de correo electrónico, página web, escrita o buzón de sugerencias se recibe la solicitud del usuario, se radica y se envía a la Oficina Jurídica. ✓ Si esta es verbal, se le da al usuario la orientación del servicio requerido, el cual podrá ser resuelto de manera inmediata y directa, según el tema a tratar. En caso de ser una Denuncia Ambiental, que exija una actuación o trámite particular, se le entrega el Formato de recepción de Denuncias Ambientales para que diligencie la información, y se le pide radicar en ventanilla única.	Ventanilla Única Oficina Jurídica	Formato recepción de denuncias ambientales
2	Clasificación de la denuncia.	• La Oficina Jurídica recibe la denuncia radicada y la clasifica de acuerdo al tipo de infracción presentado.	Oficina Jurídica	N/A
3	Diligencia de inspección y verificación	• Se emite Auto donde se ordena indagación preliminar, se designa funcionario y se fija la fecha para realizar visita de inspección técnica. • Cuando se trate de un derecho de petición este será tratado de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Dirección General a través de la Oficina Asesora de Dirección, la cual aplicará el procedimiento establecido.	Oficina Jurídica Técnicos operarios y/o Profesionales	Auto Derecho de petición
4	Emisión y análisis de Informe técnico	• Luego de que el personal técnico operario y/o profesionales realicen la visita de inspección, remiten informe técnico informando los hallazgos presentados en la diligencia, este informe es remitido a la Oficina Jurídica para lo de su competencia.	Personal técnico operario y/o profesional	Informe técnico de diligencia de inspección.

No	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro aplicable
5	Determinación de Proceso.	• Una vez conocido el informe presentado, la Oficina Jurídica determina si se inicia Proceso Sancionatorio Ambiental, se imponen Medidas Preventivas, Medidas Compensatorias o una Amonestación Escrita.	Oficina Jurídica	N/A

5. ANEXOS

Formato Recepción de Denuncias Ambientales.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Razón del cambio	Nueva versión
01/06/2006	Elaboración del documento.	1.0
23/09/2011	Se cambia estructura	2.0
18/06/2013	Se ajusta el procedimiento.	3.0
23/04/2014	Se ajusta el alcance del procedimiento y se cambia el término de Quejas por Denuncias Ambientales.	4.0

6. TABLA DE APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre y Cargo		
Diana Orozco Sánchez – Jefe Oficina Jurídica.	**Diana Orozco Sánchez** – Jefe Oficina Jurídica.	**Hernán Maestre Martínez** – Subdirector General Área de Planeación.