

**1. Objeto:**

Recepcionar y tramitar las denuncias relacionadas con el uso, aprovechamiento ilegal y/o afectación de los recursos naturales, así como la ejecución de proyectos, obras o actividades que se estén llevando a cabo sin autorización o permiso de la autoridad ambiental, o sin cumplir las obligaciones o requisitos impuestos.

**2. Responsable:**

Subdirección de Gestión Ambiental Sectorial.

**3. Alcance:**

Este procedimiento aplica para todas las denuncias ambientales que llegan a la Corporación por los diferentes canales de comunicación (redes sociales, telefónico, correo electrónico, chat, verbal, entre otros), relacionadas con el uso, aprovechamiento ilegal y/o afectación de los recursos naturales, así como la ejecución de proyectos, obras o actividades que se estén llevando a cabo sin autorización o permiso de la autoridad ambiental, o sin cumplir las obligaciones o requisitos impuestos, las cuales deben ser radicadas por el aplicativo de gestión documental y/o aplicativo PQRS.

**4. Generalidades:**

4.1. Las denuncias ambientales las pueden presentar los usuarios a través de los siguientes medios:

4.1.1 Llamando a las líneas habilitadas para tal fin, las cuales se le informan al usuario a través de la página web

4.1.2 Presencia del usuario en la sede de la Entidad o en la Oficina Verde del municipio

4.1.3 A través de la página web

4.1.4 Comunicación Oficial recibida por parte del usuario

4.1.5 Buzón habilitado en la Sede de la Entidad

4.1.6 Redes sociales, chat y demás medios

4.2. Cualquier servidor público o contratista de la Corporación debe recepcionar una denuncia ambiental y registrarla en el aplicativo de la página web de la CARDER, habilitado para tal fin. De igual forma, en las Oficinas Verdes de los municipios del Departamento, se realizará la atención y registro a través de este mismo medio.

4.3. En caso de presentarse fallas con la página web, se diligenciará manualmente o en medio magnético, el formato FO-18R-07 y posteriormente se registrará en el módulo habilitado para tal fin, continuando con las actividades como se muestra en el flujograma. Así mismo, cuando se identifica que el usuario no tiene correo electrónico, se tomará la información para enviarle posteriormente la respuesta en medio físico a través de comunicación oficial.

4.4. Cuando se recibe una denuncia ambiental que no es competencia de la CARDER, de ser posible, se le da información verbal al usuario para que se remita a la entidad correspondiente o si el usuario insiste en registrarla, se recibe y la Ventanilla Verde proyectará la comunicación oficial, gestionando la firma del Subdirector de Gestión Ambiental Sectorial

4.5 En caso de determinar la necesidad de hacer seguimiento posterior a la Denuncia Ambiental, se deberá dejar constancia de ello en el formato Acta de Visita, incluyendo el tiempo estimado para la ejecución de esta actividad.

4.6 Se considera flagrancia cuando la persona o elementos o equipos son sorprendidos durante la comisión de una infracción o afectación ambiental.

4.7 Al iniciar la grabación de videos, se deben describir las circunstancias de tiempo, modo y lugar que conllevan a la atención de la denuncia y si en dicha valoración se encuentra con el usuario, se informará del procedimiento adelantado.

4.8 Cuando se requiera ingresar a un predio privado para adelantar la visita de campo, se debe informar al propietario los motivos del procedimiento y solicitar autorización para el ingreso al predio. En caso de no obtener la autorización, el servidor público o contratista no podrá ingresar al predio y pondrá de presente el contenido del artículo 7, numeral noveno, de la Ley 1333 de 2009 (circunstancias de agravación al obstaculizar la acción de las autoridades ambientales). Asimismo, el artículo 219 y 256 del Decreto 1541 de 1978, compilado por el Decreto 1076 del 2015; y los artículos 135, 144 del Decreto 2811 de 1974. Si la negativa para el ingreso al predio persiste, el servidor público o contratista debe solicitar el acompañamiento de la policía nacional.

**5. Anexos:**

5.1 Formato concepto técnico FO-18-04

5.2 Formato denuncias ambientales FO-18R-07

5.3 Formato acta de visita FO-18-08

5.4 Procedimiento indagación preliminar y sancionatorio ambiental PR-12-02

5.5 Formato Seguimiento, atención y tramite de Denuncias Ambientales FO-18-29

5.6 Procedimiento Seguimiento y Control Ambiental PR-18-04

**6. Contenido:**

A continuación se presentan las actividades para la atención y trámite de las denuncias ambientales en el flujograma

Elaborado por:

Juan David Suarez Franco

Julián Gaviria Hincapié

Fecha: 03/08/2021

Revisado por:

Julio César Isaza Rodríguez y Grupo Coordinador del Sistema Integrado de Gestión

Fecha: 03/08/2021

Aprobado por:

Diana Lorena Morales Lozano

Diana Lorena Morales Lozano - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión

Fecha: 03/08/2021



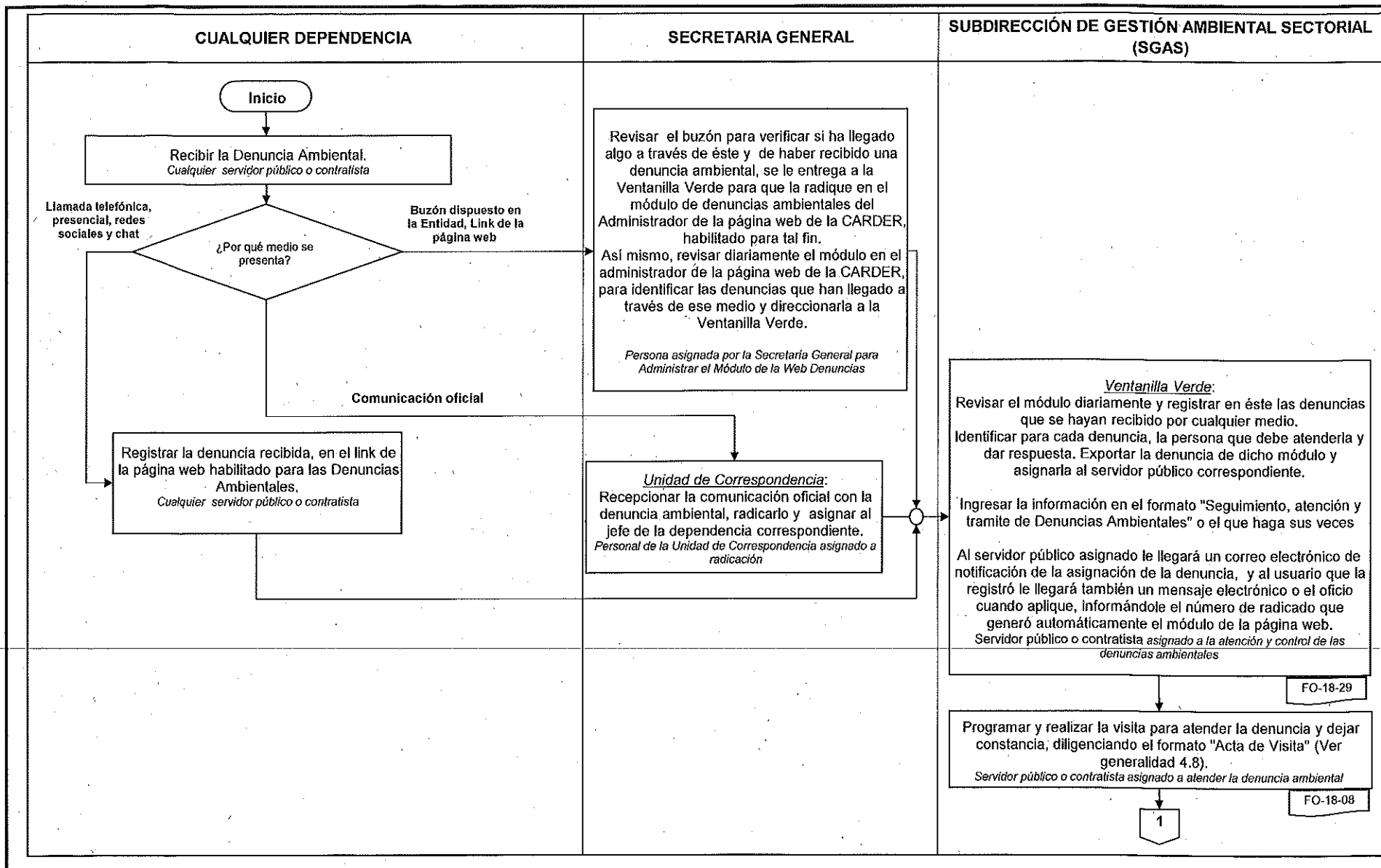
PROCESO GESTIÓN AMBIENTAL SECTORIAL

Código: PR -18-05

ATENCIÓN Y TRÁMITE DENUNCIAS AMBIENTALES

Versión: 11

Página: 2 de 4





PROCESO GESTION AMBIENTAL SECTORIAL

Código: PR-18-05

Versión: 11

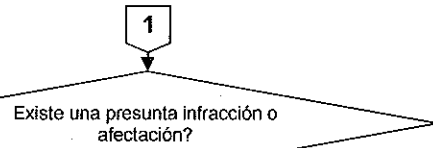
ATENCIÓN Y TRÁMITE DENUNCIAS AMBIENTALES

Página: 3 de 4

SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL SECTORIAL (SGAS)

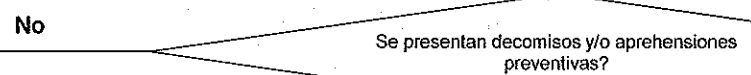
Responder la denuncia a través de oficio, dirigido al usuario y enviado por cualquier medio válido (correo certificado, correo electrónico, redes sociales, página web, cartelera, etc.) , con copia a la Ventanilla Verde, explicando la razón por la cual no hubo infracción o afectación.  
*Servidor público y/o contratista al que se le asignó la Denuncia Ambiental*

A



Documentar en el acta de visita la flagrancia y soportar con evidencia fotográfica, audiovisual o cualquier otro medio probatorio válido, donde identifique fecha, modo y lugar.  
*Servidor público o contratista asignado a atender la denuncia ambiental*

FO-18-08



Registrar en el acta el modo de proceder con el decomisos y/o aprehensión preventiva, material y temporal de maquinaria, elementos, medios, equipos, vehículos, flora, fauna, recursos hidrobiológicos, y demás especies silvestres utilizados para cometer la infracción ambiental.  
*Servidor público o contratista asignado a atender la denuncia ambiental*

FO-18-08

Elaborar concepto técnico y gestionar su numeración en la Ventanilla Verde y además según el caso se hace:

- En caso de tratarse de un daño grave e irreversible, que no da lugar a imponer medida preventiva, se elabora memorando interno dirigido a la Oficina Asesora de Jurídica, máximo dos días después de la fecha de atención de la denuncia para dar inicio a la indagación preliminar o la investigación administrativa (Ver procedimiento Indagación Preliminar y Sancionatorio Ambiental PR-12-02).
- En caso de que haya lugar a imponer medida preventiva, se remite en medio físico memorando con el concepto técnico y acta de visita al equipo jurídico de la Subdirección de Gestión Ambiental Sectorial para proferir resolución donde se legalizan dichas medidas (Ver procedimiento PR-18-04 Seguimiento y Control Ambiental).

*Profesional o Técnico administrativo o Auxiliar Administrativo asignado (En este caso deberá firmar también el concepto técnico, un Técnico o un Profesional)*

FO-18-04

FO-12-01

2



PROCESO GESTION AMBIENTAL SECTORIAL

Código: PR-18-05

Versión: 11

ATENCIÓN Y TRÁMITE DENUNCIAS AMBIENTALES

Página: 4 de 4

SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL SECTORIAL (SGAS)

2

Responder la denuncia ambiental a través de oficio, dirigido al usuario y enviado por cualquier medio válido (correo certificado, correo electrónico, redes sociales, página web, cartelera, etc.), con copia a la Ventanilla Verde  
*Servidor público y/o contratista al que se direccionó la Denuncia Ambiental*

**Ventanilla Verde:**  
Registrar la respuesta de la Denuncia Ambiental a través del módulo habilitado en la página Web, el cual le enviará automáticamente la respuesta al correo electrónico del usuario que la registró.  
En caso de que el usuario no tenga correo electrónico, la respuesta se enviará a través de comunicación oficial en medio físico.  
Cuando el denunciante sea un anónimo o no se tiene información completa, la comunicación se publicará en la cartelera oficial o sitio correspondiente para la respuesta de anónimos.  
Ingresar la información en el formato "Seguimiento, atención y tramite de Denuncias Ambientales".  
*Servidor público y/o contratista asignado al control y seguimiento de las denuncias ambientales*

A

FO-18-29

**Ventanilla Verde:**  
Identificar las denuncias ambientales que requieran seguimiento y control, y enviar la información al profesional de la Subdirección de Gestión Ambiental Sectorial que atendió la denuncia.  
Ingresar la información en el formato "Seguimiento, atención y tramite de Denuncias Ambientales".  
*Servidor público y/o contratista asignado al control y seguimiento de las denuncias ambientales*

FO-18-29

Fin