

	<b>PROCESO GESTION AMBIENTAL SECTORIAL</b>	<b>Código:</b> PR-18-05
	<b>ATENCIÓN Y TRÁMITE DENUNCIAS AMBIENTALES</b>	<b>Versión:</b> 12
		<b>Página:</b> 1 de 4

**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.

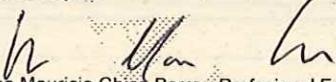
**5. Anexos:**

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:

  
Diego Mauricio Chica Parra - Profesional Especializado  
Subdirección de Gestión Ambiental Sectorial

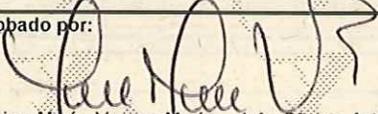
Fecha: 1/12/2024

Revisado por:

  
Edinson Mosquera Aguilimpia - Subdirector de Gestión  
Ambiental Sectorial y Grupo Coordinador del Sistema Integrado  
de Gestión

Fecha: 1/12/2024

Aprobado por:

  
Yessica María Vargas Marín - Jefe Oficina Asesora de Planeación y  
Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión

Fecha: 1/12/2024



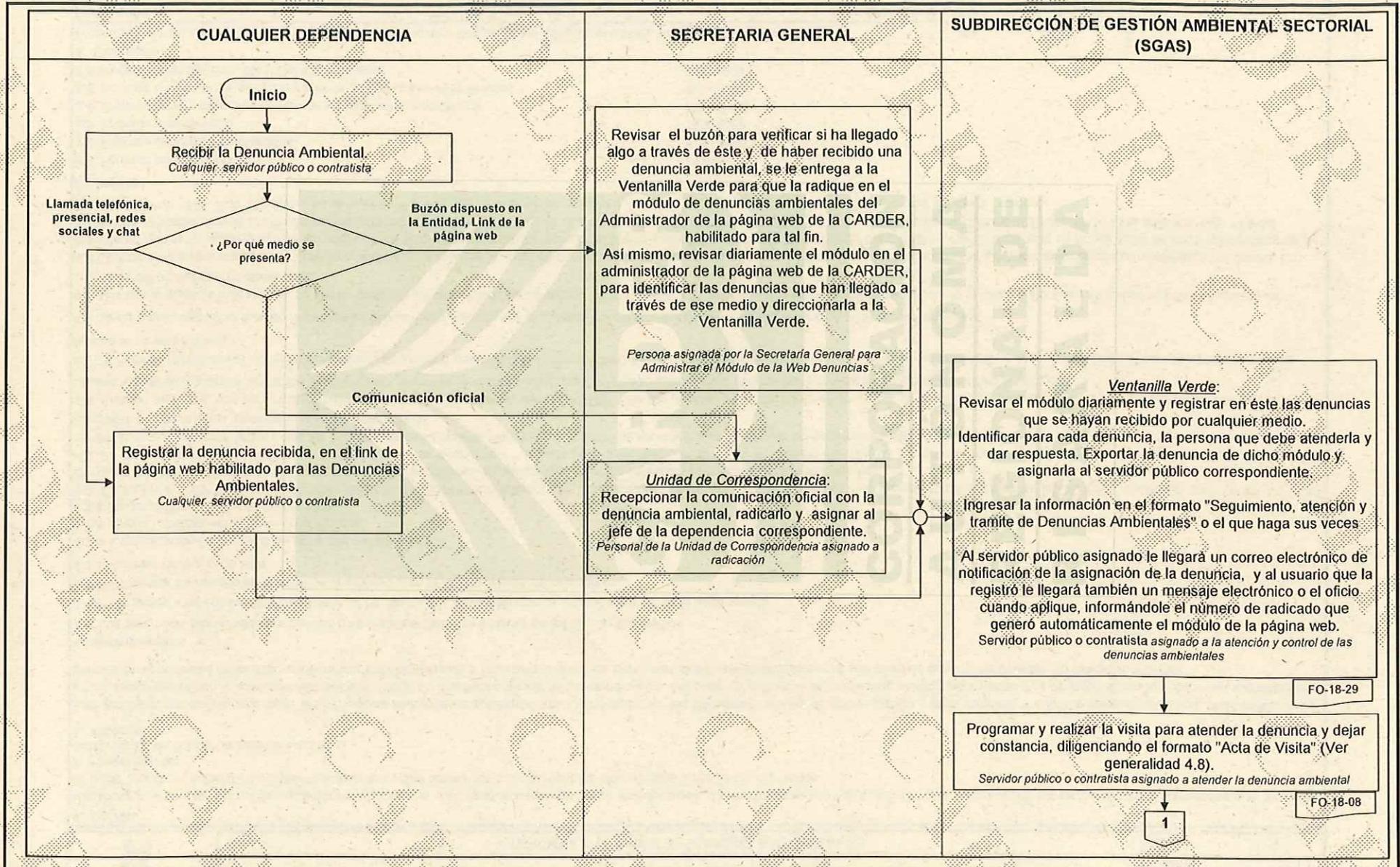
## PROCESO GESTIÓN AMBIENTAL SECTORIAL

Código: PR -18-05

Versión: 12

## ATENCIÓN Y TRÁMITE DENUNCIAS AMBIENTALES

Página: 2 de 4





PROCESO GESTIÓN AMBIENTAL SECTORIAL  
ATENCIÓN Y TRÁMITE DENUNCIAS AMBIENTALES

Código: PR-18-05  
Versión: 12  
Página: 3 de 4

## SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL SECTORIAL (SGAS)

Atender y responder la denuncia por el aplicativo designado para tal fin, adjuntando el o los documentos pertinentes con sus anexos, así mismo, enviar la respuesta y los documentos anexos pertinentes por cualquier medio válido (correo certificado, correo electrónico, redes sociales, página web, etc.), con copia a control de correspondencia y a Ventanilla Verde, en caso de que el usuario no aporte correo electrónico, solicitar el envío por correspondencia física por los medios dispuestos por la entidad para tal fin.

*Servidor público y/o contratista al que se le asignó la Denuncia Ambiental*

A

1

Existe una presunta infracción o afectación?

No

Sí

Existe Flagrancia?

Sí

No

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

Se presentan decomisos y/o aprehensiones preventivas?

No

Sí

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 dirigido a la Oficina Asesora de Jurídica 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

**ATENCIÓN Y TRÁMITE DENUNCIAS AMBIENTALES**

Versión: 12

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*

Registrar la respuesta de la Denuncia Ambiental por parte del servidor público y/o contratista al cual le fue asignada la denuncia, a través del aplicativo designado para tal fin, el cual le enviará automáticamente la respuesta al correo electrónico del usuario que la registró.

Ventanilla Verde:

En caso de que la respuesta de una denuncia ambiental requiera la participación de dos o más funcionarios, el personal designado de la ventanilla verde, consolida y registra la respuesta en el aplicativo designado para tal fin. 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.

*Servidor público y/o contratista al que se direccionó la Denuncia Ambiental o Servidor público y/o contratista asignado al control y seguimiento de las denuncias ambientales Ventanilla Verde*

Ventanilla Verde:

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

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

A