


PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y RESPUESTA A DENUNCIAS				
FECHA DE APLICACIÓN: 2022/12/20	CÓDIGO: PT.0350.25	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 1 de 3	
ELABORADO POR: Grupo de Atención al Ciudadano y Grupo Seguimiento y Control	REVISADO POR: Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano, Comunicación y Gestión Documental y Coordinador Grupo Seguimiento y Control	APROBADO POR: Secretaría General		

1. OBJETIVO

Recibir, atender y responder las denuncias que los ciudadanos presenten a través de los distintos medios y dar respuesta oportuna y eficaz a las mismas, dentro de los términos establecidos por la Ley, con el fin de optimizar el índice de satisfacción y generar información para el mejoramiento continuo.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la denuncia, continúa con la atención de la misma y finaliza con la respuesta que informa al ciudadano la solución dada a su denuncia, y la información estadística para el mejoramiento de la imagen de la Corporación y calidad de los productos y/o servicios ofrecidos.

3. DEFINICIONES

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria.¹


Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente: Es la manifestación por parte de un ciudadano, identificado o no, a la autoridad competente por cualquier medio idóneo, acerca de la ocurrencia de actos o hechos que atenten contra los recursos naturales y el medio ambiente o violación a las normas de protección ambiental, con el fin de que la autoridad inicie las acciones administrativas pertinentes.

Nota 1: La CVC tiene la obligación de recibir las quejas que los residentes del área de jurisdicción interpongan por molestias ocasionadas por Olores Ofensivos. Estas son tramitadas como denuncias y se aplica éste procedimiento.


4. DESARROLLO

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
1. Recibe y atiende al ciudadano que acude a través de cualquier medio (verbal, escrito, tecnológico/electrónico) a la Corporación.	Asistencial/ Profesional Universitario	Dirección Ambiental Regional/ Secretaría General	
2. Identifica si la manifestación (escrita, verbal, electrónica/tecnológica) que expresa el ciudadano corresponde a una denuncia. Si lo es continua en la actividad 3. En caso contrario, ver procedimientos: PT.0350.26 Recepción, Atención y Respuesta a Elogios, PT.0350.27 Recepción, Atención y	Asistencial/ Profesional Universitario	Dirección Ambiental Regional/ Secretaría General	

¹ Tomado de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2. Año 2015. Gobierno Nacional.

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y RESPUESTA A DENUNCIAS				
FECHA DE APLICACIÓN: 2022/12/20	CÓDIGO: PT.0350.25	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 2 de 3	
ELABORADO POR: Grupo de Atención al Ciudadano y Grupo Seguimiento y Control	REVISADO POR: Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano, Comunicación y Gestión Documental y Coordinador Grupo Seguimiento y Control	APROBADO POR: Secretaría General		

Respuesta a Quejas, PT.0350.28, Recepción, Atención y Respuesta a Sugerencias o PT.0350.01 Recepción, Atención y Respuesta a Derechos de Petición			
3. Identifica si la denuncia es competencia de la Corporación. Si lo es, continua en la actividad 7. En caso contrario continua en la actividad 4.	Asistencial/ Profesional Universitario	Dirección Ambiental Regional/ Secretaría General	
4. Informa al ciudadano que la denuncia no es competencia de la Corporación e intenta persuadirlo de remitirla o trasladarla a la entidad correspondiente. En caso de lograrlo finaliza el procedimiento. En caso contrario continúa en la actividad 5.	Asistencial/ Profesional Universitario	Dirección Ambiental Regional/ Secretaría General	
5. Radica y registra en los aplicativos la información correspondiente a la denuncia.	Asistencial/ Profesional Universitario	Dirección Ambiental Regional/ Secretaría General	Solicitud radicada en aplicativo
6. Elabora, firma y remite la denuncia a la Entidad Competente y envía además copia del oficio remitido al denunciante. (Ver procedimiento PT.0730.01 Recepción, radicación y despacho de documentación externa e interna) y fin del procedimiento. Nota: Debe realizarse en cinco (5) días siguientes a la recepción de la denuncia (Art. 21 Ley 1437/2011))	Asistencial/ Director Territorial/ Profesional Universitario/ Profesional Especializado (Coordinador)	Dirección Ambiental Regional/ Secretaría General	FT.0710.02 Carta - Oficio de respuesta y remitido a la entidad competente
7. Atiende al ciudadano, registra y asigna en el aplicativo la denuncia a la Dirección Ambiental Regional competente, si es del caso, y remite copia al Director de Gestión Ambiental.	Asistencial / Profesional Universitario	Dirección Ambiental Regional/ Secretaría General	Denuncia registrada en aplicativos
8. Elabora, firma y envía oficio (respuesta inmediata o inicial) informando al ciudadano la Dirección Ambiental Regional responsable de su atención, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la denuncia. (Ver procedimiento PT.0730.01 Recepción, radicación y despacho de documentación externa e interna). Nota 2: Si la denuncia se atiende por olores ofensivos, se debe acoger el instructivo Ruta Metodológica para determinar la molestia potencial existente debido a sustancias olorosas intensas (IN.0340.11) y continúa en la actividad	Asistencial/ Profesional Universitario Director Territorial/ Profesional Especializado (Coordinador)	Dirección Ambiental Regional/ Secretaría General Unidad de Gestión de Cuenca/ Dirección Ambiental Regional	FT.0710.02 Carta – Oficio de respuesta

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y RESPUESTA A DENUNCIAS				
FECHA DE APLICACIÓN: 2022/12/20	CÓDIGO: PT.0350.25	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 3 de 3	
ELABORADO POR: Grupo de Atención al Ciudadano y Grupo Seguimiento y Control	REVISADO POR: Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano, Comunicación y Gestión Documental y Coordinador Grupo Seguimiento y Control	APROBADO POR: Secretaría General		

12.			
<p>9. Realiza visita y/o actividades pertinentes para dar trámite y respuesta a la denuncia.</p> <p>Nota 3: <u>Se debe atender y dar respuesta a la denuncia ambiental en un plazo de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación.</u></p>	Funcionarios	Unidad de Gestión de Cuenca/ Dirección Ambiental Regional	FT.0340.02 Informe de Visita
10.Registra en los aplicativos correspondientes la acción tomada para atender la denuncia e inicia el proceso correspondiente, de ser procedente. (PT.0340.13 Imposición de medidas preventivas o PT.0340.14 Imposición de sanciones).	Funcionarios	Unidad de Gestión de Cuenca/ Dirección Ambiental Regional	Solución registrada en aplicativo
11.Elabora, firma y envía oficio de respuesta al ciudadano con base en la acción tomada para solucionar el caso (Ver procedimiento PT.0730.01 Recepción, radicación y despacho de documentación externa e interna).	Asistencial/ Director Territorial/ Profesional Especializado (Coordinador)	Unidad de Gestión de Cuenca/ Dirección Ambiental Regional	FT.0710.02 Carta – Oficio de respuesta
12.Consolida, realiza y remite el informe trimestral, sobre las denuncias atendidas con tiempos de atención.	Profesional Especializado	Secretaría General	Registro en hoja electrónica de solicitudes consolidada e informe elaborado

5. ANEXOS

- **Anexo 1:** IN.0340.11 Ruta Metodológica para determinar la molestia potencial existente debido a sustancias olorosas intensas.
- **Anexo 2:** FT.0340.02 Informe de Visita
- **Anexo 3:** FT.0710.02 Plantilla Carta (Oficio).