	PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN DE LA PRESUNTA VULNERACIÓN DE DERECHOS COLECTIVOS O DEL AMBIENTE	Código: PCA-01
		Versión: 03
		Fecha: 06/10/2022

1. OBJETIVO:

Verificar la presunta vulneración de los derechos colectivos o del ambiente en el municipio de Itagüí a través de visitas de campo, consulta con diferentes entidades y acompañamiento a la comunidad.

2. ALCANCE:

Inicia con la solicitud de verificación de la presunta vulneración de derechos colectivos o del ambiente, finaliza con la constatación de la no vulneración, el cese del mismo ó la interposición de acciones constitucionales y/o herramientas legales.

3. RESPONSABLE

Personero(a) Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente.

4. DEFINICIONES

Actuaciones de oficio: Es la facultad de los funcionarios para actuar bajo su iniciativa y responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.

Oficiar: Comunicar una cosa oficialmente y por escrito.

PQRS: Petición, queja, reclamo, solicitud.

Ministerio Público: Máxima autoridad civil que ejerce funciones de inspección y vigilancia y la cual está conformada por Defensoría del Pueblo, Procuraduría y Personerías municipales, de acuerdo a su jurisdicción.

Derechos Colectivos: son aquellos que se encuentran enlistados en el artículo 4º de la Ley 142 de 1994. En los mismos, se encuentra la protección del medio ambiente.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Constitución política de Colombia. Art. 23, 86, 118, 367. Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas). Ley 472 de 1998 (Reglamenta las Acciones Populares), Decreto 019 de 2012 (racionalización de trámites), Ley 388 de 1997 (ordenamiento territorial), Acuerdo municipal 020 de 2007 (Plan de Ordenamiento Territorial), Acuerdo Municipal 006 de 2014 (Normas Urbanísticas Municipales), Ley 743 de 2002 (organismos de acción comunal), Ley 136 de 1994 (organización y funcionamiento Municipios), Ley 1259 de 2008 (comparendo ambiental), Ley 142 de 1994 (régimen servicios públicos domiciliarios), Ley 1480 de 2011 (estatuto del consumidor), Ley 232 de 1995 (funcionamiento de los establecimientos de comercio) y demás que apliquen y complementen. Ley 1755 de 2015 (reglamenta el derecho de petición).

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1	Recibir solicitud por parte del	Se recibe solicitud de forma verbal, escrita, telefónica o por	Profesional Universitario y	Software PQRDSF,

Página 1 de 6


Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
	ciudadano.	correo electrónico por parte del ciudadano donde narran los hechos que ocasionan la posible vulneración de los derechos colectivos y del ambiente. Esta solicitud luego de ser radicada y de haber realizado el proceso de gestión documental, es direccionada a la delegatura de Derechos Colectivos y del Ambiente. Las situaciones de vulnerabilidad, también se pueden detectar por parte de los funcionarios en actuaciones de oficio.	Personero (a) Delegada	SIGED, Correo Electrónico
2	Planificar la prestación del servicio.	Programa la prestación del servicio de acuerdo a las solicitudes realizadas por parte de la comunidad.	Personero(a) Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	FCA- 03 Seguimiento correspondencia
3	Establecer contacto con las partes, si es del caso.	Una vez recibida la solicitud, el funcionario analizará las actuaciones a seguir. Si la solicitud tiene el carácter de urgente, continúa con la actividad 4, de lo contrario con la 5.	Personero(a) Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente Profesional Universitario	FCA- 03 Seguimiento correspondencia
4	Atención de solicitud con carácter prioritario.	Si la presunta vulneración tiene el carácter prioritario y se cumple con los requisitos de ley se procede a realizar las acciones para la cesación de la vulneración y las constitucionales y judiciales	Personero(a) Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	FCA-01 Registro de Diligencia, oficios y/o registros fotográficos.

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		para la defensa de los derechos colectivos del ambiente.		
5	Atención de solicitud a través de consulta.	Si la posible vulneración no tiene el carácter de urgencia, se procede a realizar las respectivas consultas a las entidades competentes mediante solicitudes enviadas por el proceso de gestión documental, para que asuman conocimiento y remitan respuesta y las actuaciones de lo realizado de la cual se envía copia al peticionario.	Personero(a) Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Oficios.
6	Seguimiento de la posible vulneración	Si pasado el tiempo establecido por la norma las respectivas entidades no dan respuesta, se reitera la solicitud y se comunica a las partes interesadas.	Personero(a) Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Oficios
7	Análisis de información	Se analiza la información de la respuesta o del seguimiento a la presunta vulneración de los hechos y se determina las actuaciones tendientes a restablecer el derecho colectivo.	Personero(a) Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Oficios Acciones Constitucionales
8	Evaluar el desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento.	En comités primarios, periódicamente evalúan el desempeño del procedimiento e identifican las oportunidades de mejoramiento para corregir o mejorar las desviaciones detectadas.	Personero Municipal Personero(a) Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	FG-03 Acta

	PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN DE LA PRESUNTA VULNERACIÓN DE DERECHOS COLECTIVOS O DEL AMBIENTE	Código: PCA-01
		Versión: 03
		Fecha: 06/10/2022

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
9	Aplicar acciones de mejoramiento	Aplican las acciones necesarias y pertinentes para corregir o prevenir las desviaciones o no conformidades potenciales y reales detectadas.	Personero(a) Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	FEM-04 Plan de mejoramiento FPI-04 Matriz de Riesgos FPI-03 Tablero de Indicadores

7. CONTROL INFORMACION DOCUMENTAL


Información documental	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
Software PQRDSF Registro de atención al ciudadano Registro de diligencia FDH-01	Personero(a) Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	PC del responsable	Expediente Físico y digital/Atención al Ciudadano	Archivos de uso exclusivo del responsable	El establecido en la Tabla de Retención Documental	Archivo central
Agenda Archivo Excel			Planeador Digital	Archivos de uso exclusivo del responsable		
FG-03 Acta general. Acciones interpuestas.	Personero(a) Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos	Delegatura Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Carpeta de cada expediente físico y digital	Archivos de uso exclusivo del responsable	El establecido en la Tabla de Retención Documental	Archivo central

Página 4 de 6

Oficios	Colectivos y del Ambiente					
FG-03 Acta	Secretaría General	Archivo central	Carpeta Física Actas Comité Directivo	Archivos de uso exclusivo del responsable del Archivo	El establecido en la Tabla de Retención Documental	Archivo central
FCA-03	Líder del proceso	Carpeta digital	PC del responsable	Archivos de uso exclusivo del responsable/ Backups	Dos años	Destruir
FEM-04 Plan de mejoramiento	Líder del proceso	Carpeta Digital sistema de gestión de calidad	PC del responsable/Plan de mejoramiento	Archivos de uso exclusivo del responsable/ Backups	Dos años	Destruir
FPI-04 Mapa de Riesgos	Líder del proceso	Carpeta Digital SGC	PC del responsable/carpeta SCG	Archivos de uso exclusivo del responsable/ Backups	Dos años	Destruir
FPI-03 Tablero de Indicadores	Líder del proceso	Carpeta Digital SGC	PC del responsable/carpeta SCG	Archivos de uso exclusivo del responsable/ Backups	Dos años	Destruir

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha [dd/mm/aa]	Revisó	Aprobó	Razón de la actualización
1	16/12/2020	Personero Delegado Colectivos y del Ambiente	Comité Gestión y Desempeño	Elaboración del documento
2	24/02/2022	SGC	Comité Institucional	Actualización logos del ICONTEC

	PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN DE LA PRESUNTA VULNERACIÓN DE DERECHOS COLECTIVOS O DEL AMBIENTE	Código: PCA-01
		Versión: 03
		Fecha: 06/10/2022

			de Gestión y Desempeño	con el número de registro de re certificación del 2 de noviembre de 2021. CO-SC-CER427866
3	06/10/2022	Personero Delegado Colectivos y del Ambiente	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización del procedimiento PCA -01 y creación del Formato FCA-03Seguimiento Correspondencia y Diligencias.