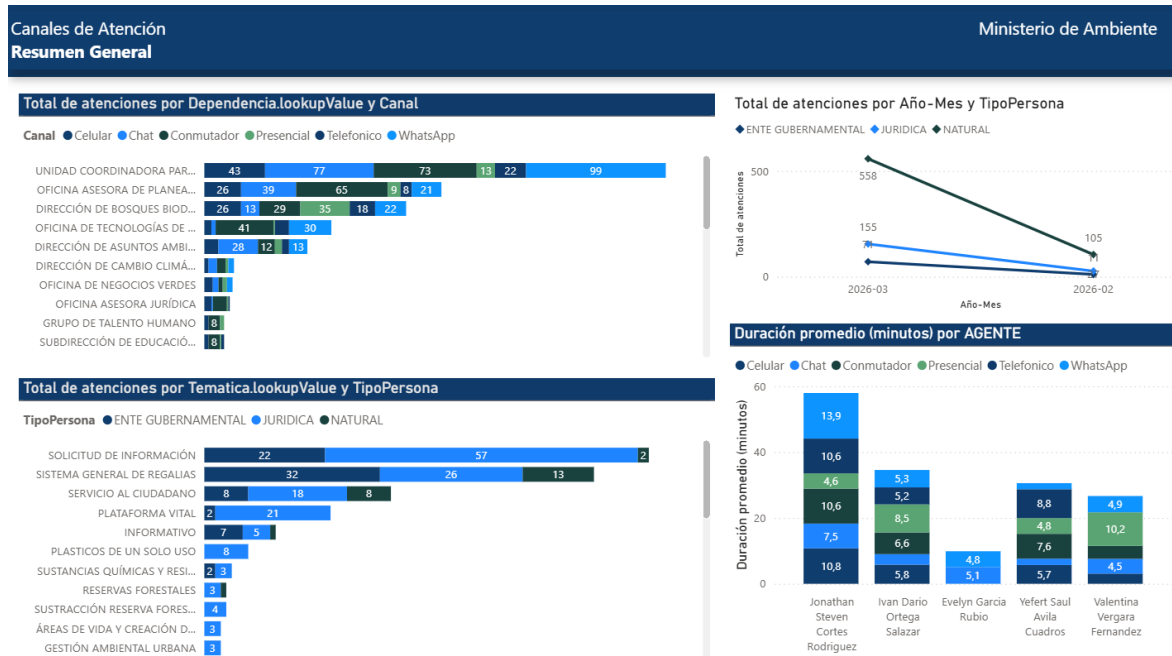
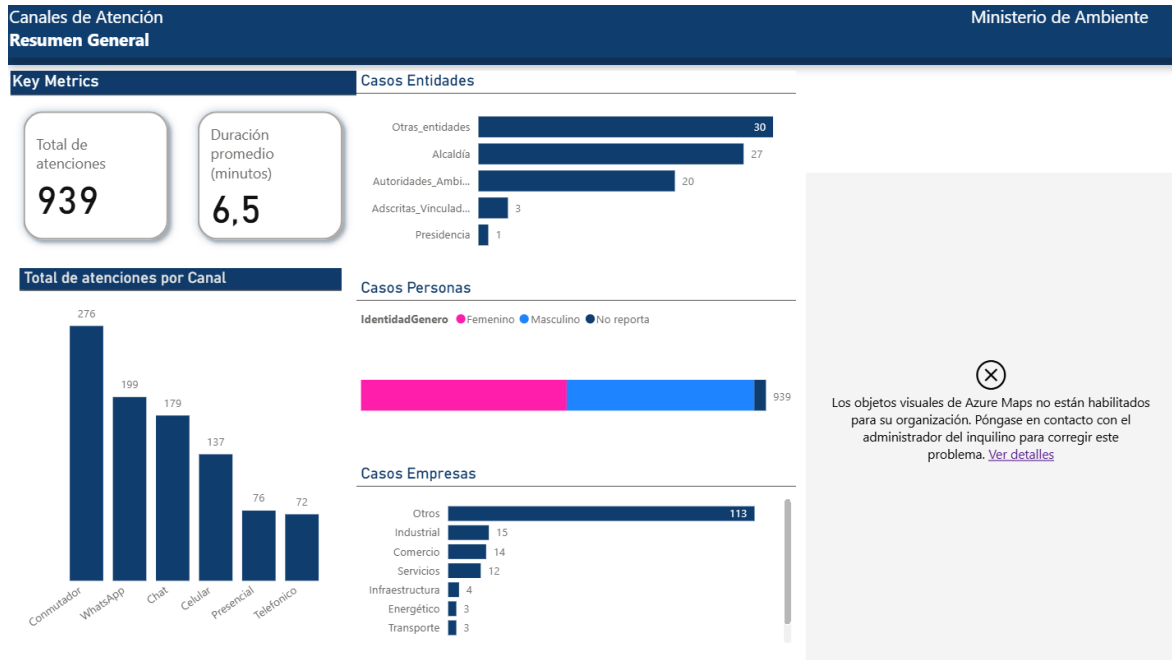


# ESTADÍSTICAS DE SOLICITUDES ATENDIDAS, REMITIDAS Y CERRADAS EN LOS CANALES DE

PRIMER CONTACTO EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 26/02/2026 AL 25/03/2026



## **INCIDENCIAS O RECOMENDACIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO**

### **Incidencia 1.**

Se generan adendas en las convocatorias sin previo aviso, lo que dificulta brindar una adecuada información a la ciudadanía. Asimismo, no se evidencia una articulación efectiva entre la Oficina Asesora de Planeación, la Unidad Coordinadora y el equipo de Servicio a la Ciudadanía. Adicionalmente, no se establecen lineamientos claros sobre la información que debe suministrarse en caso de fallas durante el cargue de proyectos, lo cual afecta la calidad de la orientación brindada, especialmente al tratarse de una de las dependencias con mayor volumen de consultas en el periodo reportado por los agentes de primer contacto.

### **Incidencia 2.**

Se identifica que la mayoría de las comunicaciones recibidas a través de los diferentes canales de atención no corresponden a la competencia del Ministerio de Ambiente. Estas están relacionadas, en su mayoría, con trámites y denuncias dirigidas a autoridades ambientales regionales, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la orientación al ciudadano.

### **Incidencia 3.**

Se presenta un alto volumen de comunicaciones asociadas a solicitudes en trámite en la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos, lo cual está generando inconformidad en la ciudadanía debido a los tiempos de retraso en las respuestas.

## **Recomendaciones**

- Garantizar la implementación de un canal interno de comunicación efectivo, mediante el cual la Oficina Asesora de Planeación informe oportunamente a la UCGA y al equipo de Servicio a la Ciudadanía sobre las acciones y modificaciones relacionadas con las convocatorias. Esto permitirá contar con información clara y suficiente para orientar adecuadamente a la ciudadanía, especialmente a los grupos étnicos a quienes van dirigidas estas convocatorias.

- Diseñar e implementar campañas informativas o canales de difusión que permitan socializar a la ciudadanía las competencias y funciones del Ministerio de Ambiente, así como de las demás entidades que integran el Sistema Nacional Ambiental (SINA), con el fin de mejorar la orientación y el direccionamiento de las solicitudes.
- Implementar un plan de choque que permita gestionar y dar respuesta oportuna a las comunicaciones represadas en la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos, garantizando el cumplimiento del derecho fundamental de petición y fortaleciendo la calidad en la atención a la ciudadanía.