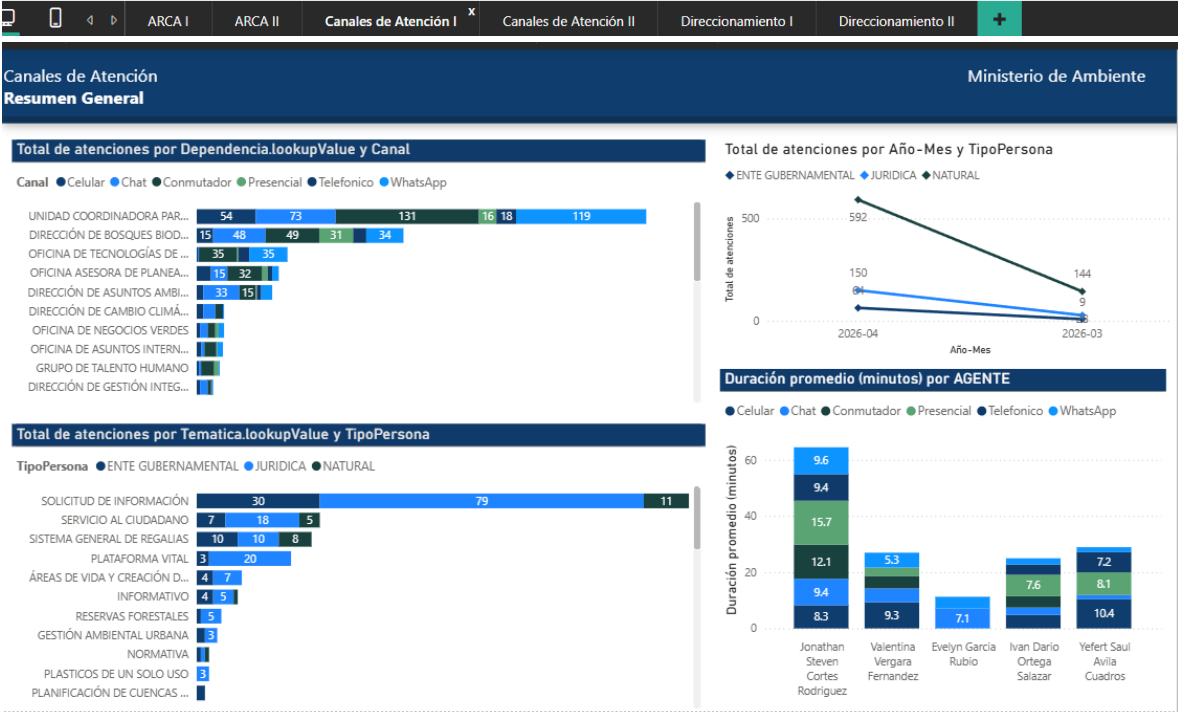
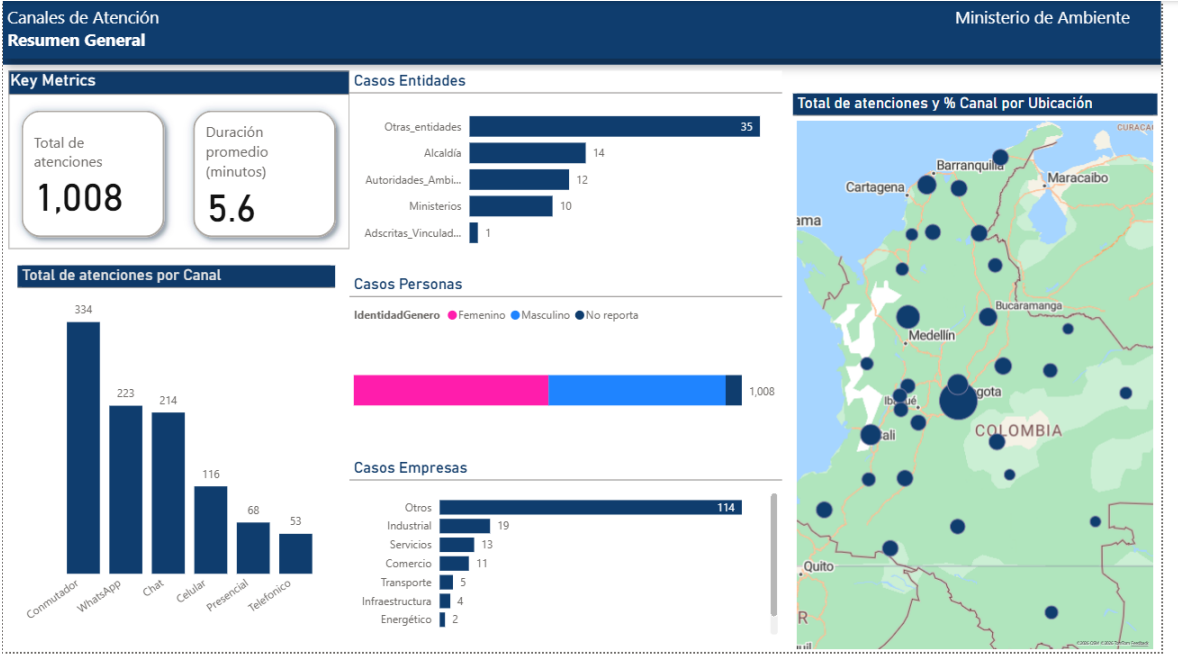


ESTADÍSTICAS DE SOLICITUDES ATENDIDAS, REMITIDAS Y CERRADAS EN LOS  
CANALES DE PRIMER CONTACTO EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 26/03/2026 AL  
24/04/2026



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

### **Incidencia 1**

Se adelantó el proceso de subsanación de observaciones en las convocatorias de regalías, durante el cual se presentaron dificultades en los tiempos de respuesta a la ciudadanía a través de los medios electrónicos dispuestos en la convocatoria.

Como consecuencia, se incrementó el volumen de comunicaciones recibidas por los canales de primer contacto, las cuales debían ser direccionadas a la Oficina Asesora de Planeación por tratarse de solicitudes de información específica.

Ante esta situación, los ciudadanos optaron por utilizar otros canales de atención, como el conmutador. No obstante, en reiteradas ocasiones no fue posible realizar la transferencia de llamadas y, adicionalmente, muchas de estas no fueron atendidas por la Oficina Asesora, lo que derivó en la ausencia de respuestas oportunas en algunos periodos.

### **Incidencia 2**

Se realizó la modificación de la Resolución 1491 de 2025 mediante la Resolución 0358 de 2026, en la cual se amplían los plazos para que las autoridades ambientales y las secretarías de planeación municipales establezcan las Áreas de Vida.

Sin embargo, esta modificación no fue comunicada previamente al equipo de atención a la ciudadanía, lo que dificultó brindar información oportuna frente al alto número de consultas relacionadas con dicha modificación y sus implicaciones para el cumplimiento.

Adicionalmente, la resolución no fue publicada de manera oportuna en la página web del Ministerio, lo que limitó la capacidad de ofrecer respuestas claras y precisas a las inquietudes presentadas por la ciudadanía.

### **Incidencia 3**

Se estableció un plan de manejo para los hipopótamos como especie invasora, lo que generó un alto impacto mediático en la ciudadanía. Esta situación derivó en un incremento significativo de comunicaciones a través de los canales de atención, orientadas a comprender las razones de las acciones contempladas en dicho plan.

Asimismo, se evidenció inconformidad o malestar por parte de algunos ciudadanos frente a estas medidas, lo que incrementó la necesidad de brindar información clara y técnicamente sustentada.

## **Recomendaciones**

- Fortalecer la difusión de información en las convocatorias, especialmente durante los periodos de subsanación, garantizando mayor oportunidad, claridad y actualización sobre su estado.
- Socializar previamente las resoluciones de alto impacto con el equipo de atención a la ciudadanía antes de su publicación en los canales oficiales del Ministerio, con el fin de asegurar una comunicación adecuada sobre sus implicaciones.
- Brindar información técnica y argumentativa suficiente al equipo de atención a la ciudadanía respecto a los planes de manejo u otras medidas sensibles, de manera que se garantice una atención informada y se mitiguen escenarios de desinformación o inconformidad.