

**ESTADISTICAS DE SOLICITUDES ATENDIDAS, REMITIDAS Y CERRADAS EN  
LOS  
CANALES DE PRIMER CONTACTO EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL  
25/04/2026 AL 25/05/2026**

**JONATHAN CORTES CD-135-2026**

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

Durante el periodo evaluado se identificaron diferentes situaciones que impactan la atención y orientación brindada a la ciudadanía, especialmente relacionadas con la falta de difusión oportuna de información institucional y la confusión frente a las competencias de las entidades del sector ambiental.

- Se evidenció un incremento significativo de comunicaciones relacionadas con los cambios en las fechas de postulación de la convocatoria “Alerta por Mi Ambiente” correspondiente al primer bloque de departamentos priorizados. En este caso, las modificaciones en el cronograma no fueron informadas previamente al equipo de atención a la ciudadanía, lo que generó dificultades para brindar información clara, precisa y oportuna a los usuarios.
- Se recibieron consultas reiterativas sobre la implementación de la Ley 2173 de 2021, particularmente en lo relacionado con el establecimiento de las Áreas de Vida por parte de las autoridades ambientales y las Secretarías de Planeación. La ciudadanía manifiesta desconocimiento sobre la reglamentación aplicable y las competencias de las entidades responsables de este proceso.
- Asimismo, se ha presentado un alto volumen de comunicaciones relacionadas con el trámite de prueba dinámica gestionado por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA). Debido a que este trámite no es competencia directa del Ministerio, esta situación ha generado inconformidad en algunos ciudadanos, quienes consideran que no reciben una orientación precisa sobre la entidad competente en el momento de realizar el mismo por la plataforma VITAL.

**RECOMENDACIONES**

Con el fin de fortalecer la atención al ciudadano y optimizar los procesos de orientación institucional, se plantean las siguientes recomendaciones:

- Implementar mecanismos de difusión interna oportunos frente a modificaciones en cronogramas de convocatorias institucionales, especialmente dirigidos al equipo de primer contacto de atención a la

ciudadanía, con el propósito de garantizar una comunicación clara y unificada hacia los usuarios.

- Fortalecer la estrategia de divulgación sobre la reglamentación de la Ley 2173 de 2021 y las competencias de las entidades encargadas de definir las Áreas de Vida en los municipios. Para ello, se recomienda la elaboración de piezas pedagógicas y cartillas informativas que permitan resolver dudas frecuentes y orientar adecuadamente a la ciudadanía.
- Diseñar e implementar banners o piezas informativas dentro de la plataforma VITAL que expliquen de manera clara las competencias del Ministerio y los trámites que son gestionados directamente por la entidad, diferenciándolos de aquellos que corresponden a otras autoridades como la ANLA. Esto permitiría disminuir la radicación de consultas incorrectas y mejorar la experiencia de atención al ciudadano.

**Nota:** No se anexan las estadísticas generales debido a una falla presentada en SharePoint durante la transferencia de la información hacia Power BI.