



SECRETARÍA DE AMBIENTE

SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE

Folios: 2 Anexos: 0

Proc. # 7025985 Radicado # 2026EE147341 Fecha: 2026-07-14

Tercero: ATM006643 - ANONIMO

Dep.: SUBDIRECCIÓN DE FLORA Y FAUNA SILVESTRE

Tipo Doc.: Oficio de salida

Clase Doc.: Salida

Bogotá D.C.

Referencia: Respuesta al radicado 2026ER129477. (radicado SDQS No. 4412132026) - Queja por atención a través de línea telefónica de la Secretaría Distrital de Ambiente.

Cordial saludo.

En atención al radicado de la referencia, mediante el cual nos manifiesta su inconformidad por el trato recibido el 20 de junio de 2026, a través de la línea telefónica de la unidad móvil 3174176828; desde la Subdirección de Flora y Fauna Silvestre de la Secretaría Distrital de Ambiente damos respuesta en los siguientes términos:

Extendemos nuestras más sinceras disculpas por el malentendido que surgió en la conversación de WhatsApp del pasado 20 de junio. Desde esta entidad, queremos aclarar que en ningún momento se tuvo la intención de generar discusión, o reclamar algo, y lamentamos profundamente cualquier molestia que la situación haya podido ocasionarle.

Entendemos que la comunicación escrita, en ocasiones, puede no ser la más asertiva e incluso llegar a generar confusiones, sobre todo durante las contingencias en las que atendemos múltiples solicitudes en simultáneo, por lo que acogemos su recomendación como una oportunidad de mejora, y nos comprometemos a generar una comunicación más clara con la ciudadanía que acude a esta autoridad ambiental.

Agradecemos su comprensión y paciencia en este asunto, esperando poder seguir contando con su confianza para atender futuras solicitudes.

Sin otro particular, agradecemos su sensibilidad y preocupación por la fauna silvestre que habita en Bogotá y aprovechamos la oportunidad para brindarle información sobre nuestros canales de atención, a través de los cuales nos puede reportar o denunciar situaciones relacionadas con la fauna silvestre en el Distrito Capital o solicitar la programación de sensibilizaciones, capacitaciones o cualquier otra actividad relacionada con las funciones misionales de esta Subdirección:

Líneas telefónicas:

- Todos los días, 7:00 am – 6:00 pm (también vía WhatsApp): 317 4276828 y 318 7125560.
- Todos los días, 7:00 am – 4:30 pm (también vía WhatsApp): 318 8277733.
- Lunes a viernes en horario de oficina, 8:00 am – 5:00 pm: 601-3778854

Atención presencial:

- Terminal de transportes de Salitre (oficina de recepción de fauna silvestre): Calle 22 C # 68 F – 37, módulo 5 oficina 106, lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:30 p.m. y sábados, domingos y festivos de 8:30 a.m. a 2:00 p.m.

- Oficinas administrativas de la Secretaría Distrital de Ambiente (oficina de atención al ciudadano): Avenida Caracas No. 54-38, lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Correos electrónicos: fauna@ambientebogota.gov.co

Sin otro particular, en caso de requerir información adicional puede acercarse a la ventanilla de atención al ciudadano en nuestra sede ubicada en la Avenida Caracas No. 54 – 38, comunicarse al teléfono 601-3778899 o al correo atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co

Atentamente,



**ANGELA PATRICIA ROMERO RODRIGUEZ
SUBDIRECTORA DE FAUNA Y FLORA SILVESTRE**

Con copia a: andreacifuentes80@gmail.com

Elaboró:

VIVIANA ANDREA CAMELO AGUIRRE	CPS:	SDA-CPS-20260269	FECHA EJECUCIÓN:	14/07/2026
-------------------------------	------	------------------	------------------	------------

Revisó:

JENNY ROCIO CASTRO ACEVEDO	CPS:	SDA-CPS-20260295	FECHA EJECUCIÓN:	14/07/2026
----------------------------	------	------------------	------------------	------------

JAVIER MAURICIO SANCHEZ CALDAS	CPS:	FUNCIONARIO	FECHA EJECUCIÓN:	14/07/2026
--------------------------------	------	-------------	------------------	------------

Aprobó: