



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

20246720006191

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20246720006191

Fecha: 25-11-2024

Código de dependencia 672  
PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA

Señores:  
Actores de Turismo y Asociaciones de Santa Marta

Asunto: Respuesta a petición con radicado No. 20246720006882.

Cordial saludo,

En atención a su petición radicada ante esta Entidad con el número 20246720006882, la administración del Parque Nacional Natural Tayrona procede a dar respuesta en los siguientes términos.

Hechos

Hecho 1: "Negligencias en el ingreso al parque:  
Los problemas recurrentes en los sistemas de pago debido a la falta de señal dificultan la operación diaria. A pesar de esta situación, no se han establecido protocolos alternativos, como el uso de métodos manuales para facturación, los cuales habían sido implementados exitosamente por administraciones anteriores.

La asignación de una sola taquilla preferencial para guías y grupos turísticos resulta insuficiente, generando largas filas, retrasos significativos y afectando tanto a los turistas como a quienes promovemos la visita al parque".

Respuesta: Parques Nacionales Naturales ha identificado las situaciones que se presentan con la señal de internet necesaria para el recaudo de los ingresos en las taquillas del Parque Nacional Natural Tayrona, por tanto, el Área Protegida ha planteado acciones para mejorar la atención en los diferentes puntos de ingreso, como la implementación de un nuevo sistema de cobro que nos permita mejorar y agilizar la compra en las taquillas de los diferentes sectores de ingreso al Área Protegida.



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

No obstante, al ser una nueva herramienta los ajustes necesarios se van implementando en el tiempo real para poder mejorar el proceso implementado. La Entidad seguirá mejorando sus procesos de atención a los visitantes y operadores turísticos.

Hecho 2. "Deterioro de las vías y accesos internos:

Los caminos y escaleras hacia las playas principales se encuentran en condiciones críticas, con tramos enlodados, deterioro total de las escaleras de madera y falta de mantenimiento. Estas condiciones representan un riesgo para la seguridad de los visitantes y afectan la percepción del parque como un destino de alta calidad".

Respuesta: es necesario mencionar que la entidad ha identificado las problemáticas relacionadas con la infraestructural al interior del Parque Nacional Natural Tayrona a través de su oficina de infraestructura y con el personal técnico en el marco del proyecto de la actualización del Plan de Ordenamiento Ecoturístico POE. No obstante, se debe seguir avanzado en el fortalecimiento y mejora de la infraestructura y planta turística a cargo de la nación, dispuesta para las actividades recreativas.

Vale mencionar que, durante los años 2023 y 2024, la administración del Parque Nacional Natural Tayrona avanzó en el mantenimiento de varios tramos del sendero Kogui "Ruta del conocimiento"; así como en su señalización; proyectando continuar en las adecuaciones y mantenimientos en otras zonas del sendero y áreas comunes, de acuerdo a la asignación presupuestal de la Entidad.

Hecho 3. "Falta de atención y sentido de pertenencia:

Los funcionarios encargados no brindan soluciones efectivas ni atienden de manera adecuada los reclamos y sugerencias presentadas por los grupos que ingresamos a diario al parque tayrona y turistas".

Respuesta: Lamentamos las situaciones relacionas a la calidad de los servicios que se hayan podido presentar en las taquillas de ingreso al Parque Nacional Natural Tayrona. Parques Nacionales como entidad pública del estado debe prestar sus servicios con diligencia y respeto, por tanto, seguirá trabajando en mejorar la atención que se presta a los ciudadanos.

Peticiones

"Con base en lo anterior, respetuosamente solicito:

Petición 1. Implementar medidas inmediatas para mejorar el sistema de ingreso, incluyendo:



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

Uso de métodos alternativos de facturación en caso de fallas tecnológicas. Ampliación del número de taquillas preferenciales para grupos turísticos que a diarios llevan personal y en especialmente en temporadas altas.

Respuesta: Tal como se mencionó anteriormente, el Parque Nacional Natural Tayrona ha implementado un nuevo sistema de cobro para mejorar y agilizar la compra en las taquillas localizadas en diferentes sectores de ingreso al Área Protegida. Con relación a las taquillas para atender a grupos turísticos, el Área Protegida para las temporadas altas plantea acciones para garantizar la atención los ciudadanos, aumentando el flujo de visitantes en estas fechas, no obstante, la atención se debe brindar bajo los valores de respeto y justicia.

Petición 2. Realizar el mantenimiento de las vías y accesos internos del parque, asegurando:

Reparación de caminos deteriorados.

Restauración de escaleras de madera en las playas principales.

Señalización adecuada para garantizar la seguridad de los visitantes.

Respuesta: De acuerdo a lo mencionado anteriormente, Parques Nacionales Naturales se encuentra avanzando en acciones para el mejoramiento y manteniendo de la infraestructura asociada al ecoturismo a su cargo, dispuesta para el desarrollo del Ecoturismo.

Petición 3. Fortalecer la atención al cliente por parte de los funcionarios del parque, con capacitaciones que promuevan una atención más efectiva y respetuosa”.

Respuesta: La Entidad para el cumplimiento de sus funciones, realiza espacios de fortalecimiento de capacidades dirigidas al equipo de trabajo en sus líneas de manejo y otros aspectos de su misionalidad. Para la planeación de futuros espacios de fortalecimiento y capacitación, se tendrá en cuenta las temáticas que usted menciona en su comunicación.

Petición 4. “Petición final

Solicito respetuosamente que estas problemáticas sean atendidas con carácter prioritario. Espero una respuesta formal dentro de los plazos establecidos por la ley (15 días hábiles), según lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

En caso de no recibir una respuesta satisfactoria deseamos garantizar la solución de estas problemáticas y la protección de los derechos vulnerados.

\*Hay una funcionaría que se llama Erika bautista la cual es demasiado negligente, déspota grosera y no da solución a cualquier requerimiento que se le pida pedimos tomas los correctivos a estas situaciones.



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

Quedo atento a su pronta respuesta."

Respuesta: Sobre cada uno de los hechos planteados en esta petición, se les da respuesta de conformidad con la normativa y manejo del Área Protegida y se da respuesta en los tiempos de ley.

En lo concerniente a la funcionaria que usted mencionada, ofrecemos disculpas por las actitudes que se hayan presentado durante la atención a los usuarios y de acuerdo a esto, se realizarán las indagaciones necesarias que permitan tomar acciones para que no se siga presentado este tipo de conductas.

Atentamente,

  
PATRICIA SALDAÑA PÉREZ  
Jefe de Área Protegida  
Parque Nacional Natural Tayrona

Elaboró:

Jonathan Romero Charris  
Profesional operación Ecoturística  
PNN Tayrona

Revisó:

Patricia Saldaña Pérez  
Jefe de Área Protegida  
PNN Tayrona