



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

20256200007791

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20256200007791

Fecha: 24-12-2025

Código de dependencia 620
PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS

Manizales - Caldas, 24-12-2025

Señor:

PETICIONARIO: ANÓNIMO

Página web

Asunto: Información relacionada con el derecho de petición art. 23 c.n Ley 1755 de 2015, según Radicado No.20254700148932 del 16 de diciembre 2025.

Cordial saludo,

En atención a su petición radicada ante Parques Nacionales Naturales de Colombia, vía correo electrónico, con asunto "Preocupación higiene centro de visitantes el cisne y poca intervención de parques nacionales, se procede a dar respuesta en los términos legales establecidos, de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

1. "los operadores avalados estamos muy preocupados por la concesión ya que nos están exigiendo que obligatoriamente nos debemos hospedar con ellos, pero nuestros clientes se están quejando mucho por las condiciones del hotel Han reportado suciedad, canecas sucias, pelos de personas, sabanas sucias y tendidos sin cambiar, baños untados de heces fecales, y esto no puede seguir pasando esta situación nos afecta directamente a nosotros como operadores, porque damos la cara ante los turistas consideramos que ustedes como Parques no están haciendo la verificación adecuada".

Agradecemos que nos hayan informado de manera detallada las situaciones presentadas en el Centro de Visitantes el Cisne. Para Parques Nacionales Naturales de Colombia, es de suma importancia conocer estas observaciones, ya que la calidad de los servicios ecoturísticos y el bienestar de los visitantes son una prioridad compartida.



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Lamentamos las condiciones descritas por usted, las cuales no corresponden a los estándares mínimos de limpieza, higiene y operación que se encuentran establecidas contractualmente con el concesionario. Entendemos plenamente que estas fallas impactan de manera directa su labor como operadores turísticos, y compartimos su preocupación frente a las quejas recibidas.

Desde El PNN Los Nevados reiteramos que no es aceptable que se presenten situaciones como suciedad general, ropa de cama sin cambiar, presencia de residuos biológicos en baños u otras condiciones que afecten la experiencia y la seguridad de los visitantes dentro del área protegida.

En ese sentido, se informa que el PNN Los Nevados procedió a realizar requerimiento a la Unión Temporal Operación Nevados a través del oficio con radicado No.20256200007771, en los términos establecidos en el contrato de concesión No. 001 de 2019, donde se solicitó de inmediato medidas correctivas, las cuales se deben soportar a través de informes que demuestren el cumplimiento real de las obligaciones.

Adicionalmente, personal del área protegida estará realizando verificación de las instalaciones, en términos de los procedimientos de aseo y mantenimiento de la infraestructura concesionada.

2. "el muchacho actual de reservas no da respuesta, solo se excusa y no nos brinda indicaciones claras del proceso también se nota que tiene desconocimiento de la plataforma y de su funcionamiento, lo cual genera más problemas y demoras ya que se le pregunta algo y siempre dice no tener sistema".

Frente a lo expuesto, damos traslado de la petición a la Unión Temporal Operación Nevados (UTON), quienes en el marco del contrato de concesión No. 001 de 2019 operan los servicios ecoturísticos relacionados con la plataforma de reservas para el sector norte – centro del PNN Los Nevados.

Es de anotar que la supervisión realizada desde Parques Nacionales Naturales de Colombia, se lleva a cabo a través de un seguimiento integral del contrato, velando por el cumplimiento del objeto y las obligaciones establecidas en el, realizando un seguimiento técnico, ambiental, administrativo, financiero, contable y jurídico, mediante la realización de comités de seguimiento que permiten evaluar el cumplimiento de cada una de las obligaciones a cargo de la Unión Temporal Operación Nevados.

Así las cosas, en la realización del Comité Operacional llevado a cabo el pasado lunes 22 de diciembre se trató el tema relacionado con el personal nuevo de la



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

UTON, y lo expuesto a través del derecho de petición, generando el seguimiento que la situación amerita.

Agradecemos su disposición para comunicar estas situaciones y los invitamos a continuar reportando cualquier novedad, preferiblemente con fechas y registros fotográficos cuando sea posible, lo cual nos permitirá actuar con mayor celeridad y contundencia.

Finalmente reiteramos nuestro compromiso de trabajar de manera articulada para garantizar condiciones dignas y adecuadas para los visitantes y operadores, que permitan tener una experiencia agradable dentro del área protegida.

Cordialmente,

SIMÓN ALEXANDER MORENO GUTIÉRREZ
Jefe de Área Protegida
Parque Nacional Natural Los Nevados

Anexo:
1. Oficio traslado DP UTON

Elaboró:
Mónica Hernández Carmona
Profesional Planeación
PNN Los Nevados

Revisó:
Simón Alexander Moreno G.
Jefe de Área Protegida
PNN Los Nevados

Aprobó:
Simón Alexander Moreno G.
Jefe de Área Protegida
PNN Los Nevados