



PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA

\*20266200000061\*

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20266200000061

Fecha: 08-01-2026

Código de dependencia 620  
PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS

Manizales - Caldas, 08-01-2026

Señor:

**PETICIONARIO: ANÓNIMO**

**Página web**

Asunto: Información relacionada con el derecho de petición art. 23 c.n Ley 1755 de 2015, según Radicado No.20254700153112 del 29 de diciembre 2025.

Cordial saludo,

En atención a su petición radicada ante Parques Nacionales Naturales de Colombia, vía correo electrónico, con asunto "Seguimiento al sistema de Reservas de la UTON"; 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, de la siguiente manera a lo expresado por el peticionario:

***"el presente es para.saber e indicar ustedes parques nacionales que vigilancia le hacen al sistema de reservas uton ya que el muchacho cristian de uton no da respuestas claras a los errores.que se notifican o se preguntan y ustedes desde las reservas de parques con la persona encargada tampoco hacen la revision. el pasado 28 de diciembre estuvimos en reserva en el cisne y nos enteramos de que llegan guias sin reservas en plataforma y uton les presta el servicio de todo cuando no estan con cupo en sendero, y esto genera sobre.cupos , la agencia que fue que con reserva P09022025025411 no tiene ningun guia asignado en plataforma ya que el codogio que adjuntan es el mismo cosigo de la reserva de ellos y sin cupo pero alli en el lugar***

Página 1/6



PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA

***si se presento un guia, queremos saber como funciona esta rosca para nosotros tambien vender de esta manera.ya que las cosas no estan siendo equitativas para los operadores que tanto hemos ido al parque durante años y que uton con su persona encargada tampoco da buenas diligencias o respuestas”***

Agradecemos que nos hayan informado de manera detallada la situación presentada 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 control de la capacidad de carga de los senderos son una prioridad compartida.

Entendemos plenamente que no brindar solución oportuna a las agencias frente a las reservas que se realizan en la plataforma impactan de manera directa su labor como operadores turísticos, y compartimos su preocupación frente a la queja recibida.

Si bien, la Unión Temporal Operación Nevados cuenta con personal nuevo que se encuentra en proceso de aprendizaje, deben asegurar respuesta oportuna a las observaciones y solicitudes frente a las reservas que se realizan a través de la plataforma.

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. 20266200000011 de fecha 02-01-2026, en los términos establecidos en el contrato de concesión No. 001 de 2019, donde se solicitó de inmediato medidas correctivas que permitan dar respuesta oportuna a las agencias operadoras que solicitan información relacionada con la plataforma.

La Unión Temporal Operación Nevados (UTON), brindó la siguiente respuesta: Frente a las fallas evidentes de la plataforma, de acuerdo con la solicitud que las agencias realizan de manera regular a través del WhatsApp que maneja la UTON, como canal de pronta respuesta, dependiendo del grado de dificultad se escala con el ingeniero responsable del sistema, si no, se hace una revisión y validación de falla para solucionar la situación. Se debe tener en cuenta que las fallas se presentan de manera particular para todas las agencias dado que en ocasiones se deben a mal manejo de parte de ellas o por desconocimiento pleno del sistema. Sin embargo, siempre se ha dado respuesta y



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

resolución a cualquier inquietud o requerimiento hacia el reporte de una falla específica si se tuviera claridad de parte de quien la evidencia.

Frente a la situación presentada con la reserva P09022025025411 del 28 y 29 de diciembre corresponde a la Agencia de Viajes Bike and Adventures Colombia, se procedió por parte de la Unión Temporal Operación Nevados (UTON) a realizar la respectiva verificación a la reserva, con días de anterioridad como normalmente se hace, encontrándose el proceso aprobado. Posteriormente la Agencia Bike and Adventures Colombia, solicitó un cambio de último momento de sus viajeros, bajando de la reserva dos de sus viajeros y un guía que no fue comunicado al área de reservas de la UTON ni a Parques Nacionales; reporte realizado por el personal del Parque Nacional Natural Los Nevados, encargado de realizar la verificación de las reservas.

Ante este cambio y la alerta dada desde el PNN Los Nevados, la Unión Temporal Operación Nevados realizó comunicación con la agencia para validar la inconsistencia, a lo que la agencia respondió que realizaron un cambio a última hora, omitiendo informar oportunamente al área de reservas ya que se les presentó una calamidad doméstica. Se le solicita realizar los respectivos ajustes en la plataforma, a lo que respondieron enviando la evidencia de las modificaciones y el pago respectivo del guía y alimentación de este y presentando el siguiente relato de los hechos:

***"Teníamos programado el ascenso con 7 personas 2 guías y 2 conductores. Al recibir la cancelación de 2 de los usuarios procedimos a modificar la reserva eliminando a los 2 usuarios y uno de los dos guías, pero por error de acuerdo eliminamos los dos guías y citamos que el otro era de la otra solicitud (tenían dos solicitudes diferentes para el grupo), pero establecimos el número de la misma solicitud que estábamos modificando."***

Cabe aclarar que el manejo de la información con cada agencia es confidencial y se maneja de forma privada y de acuerdo a sus particularidades y necesidades inmediatas, pero siempre buscando dar una solución pronta y transparente a los requerimientos.



PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA

Se puede evidenciar en la plataforma de reservas, la cancelación de dos cupos por parte de la agencia Bike and Adventures Colombia:

Estado	Cod	Creación	Ingreso	Reserva	Cupos	Hospedaje	Camping	Total	Operador	Acciones
C	P09022025025411	2025-09-02 14:54:11	Sendero Laguna Verde	2025-12-28 - 2025-12-29	3	4	0	\$843,500	Bike and Adventures Colombia	
C	P09112025073053	2025-09-11 19:30:53	Sendero Laguna Verde	2025-12-28 - 2025-12-29	1	1	0	\$222,000	Bike and Adventures Colombia	
C	P09192025101918	2025-09-19 10:19:18	Sendero Laguna Verde	2025-12-28 - 2025-12-29	2	1	0	\$602,000	Bike and Adventures Colombia	
C	P11102025102202	2025-11-10 22:22:02	Sendero Laguna Verde	2025-12-28 - 2025-12-29	1	1	0	\$233,500	Bike and Adventures Colombia	

Así mismo, se aclara que la capacidad de carga del sendero no fue superada, teniendo en cuenta que el cierre de la reserva se encontraba establecido en **21 visitantes** conforme a la capacidad de carga autorizada. En la reserva en mención era posible realizar el ajuste del guía, dado que el grupo contaba con **3 visitantes**, y con la inclusión del guía se alcanzó un total de **4 personas**, incrementando el total a **22 visitantes en el sendero Cumbre para el día 29 de diciembre**, situación que fue ajustada conforme a los parámetros operativos establecidos.

Se puede evidenciar en la plataforma de la UTON que no se superó la capacidad de carga del sendero:

Estado	Cod	Creación	Ingreso	Reserva	Cupos	Hospedaje	Camping	Total	Operador	Acciones
C	P09022025025411	2025-09-02 14:54:11	Sendero Laguna Verde	2025-12-28 - 2025-12-29	3	4	0	\$843,500	Bike and Adventures Colombia	
C	P09112025073053	2025-09-11 19:30:53	Sendero Laguna Verde	2025-12-28 - 2025-12-29	1	1	0	\$222,000	Bike and Adventures Colombia	
C	P09192025101918	2025-09-19 10:19:18	Sendero Laguna Verde	2025-12-28 - 2025-12-29	2	1	0	\$602,000	Bike and Adventures Colombia	
C	P11102025102202	2025-11-10 22:22:02	Sendero Laguna Verde	2025-12-28 - 2025-12-29	1	1	0	\$233,500	Bike and Adventures Colombia	



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

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.

Agradecemos su disposición para comunicar estas situaciones y los invitamos a continuar reportando cualquier novedad, ya que nos permitirá actuar con mayor celeridad y contundencia.

Así mismo recordamos que, el horario para los servicios del área de reservas es de lunes a viernes de 8 am – 12 pm y de 2 pm – 5 pm, dato importante para resaltar ante imprevistos y para realizar sus reservas con antelación para atender cambios que se puedan presentar o fallas que se deban ajustar.

Finalmente reiteramos nuestro compromiso de trabajar de manera articulada con los prestadores de servicios ecoturísticos que realizan sus actividades dentro del área protegida, garantizando condiciones equitativas para todos.

Cordialmente,

**SIMÓN ALEXANDER MORENO GUTIÉRREZ**

Jefe de Área Protegida

Parque Nacional Natural Los Nevados

**Elaboró:**

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



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**