



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

20266200000611

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20266200000611

Fecha: 05-02-2026

Código de dependencia 620
PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS

Manizales - Caldas, 05-02-2026

Señor:

Peticionario Anónimo

Página web

"Agencias Operadoras"

agenciasoperadoras@gmail.com

Asunto: Respuesta al Derecho de Petición art. 23 C.N. Ley 1755 de 2015, según Radicado No.20254700152092 del 23 de diciembre de 2025.

Cordial saludo,

En atención a su petición radicada ante Parques Nacionales Naturales de Colombia, vía correo electrónico, bajo el asunto: "Exigimos Respuesta Urgente y Acción sobre el Cobro Injustificado del Guía Turístico", nos permitimos informar lo siguiente:

El PNN Los Nevados, es un área protegida de carácter nacional y por ende de conservación estricta, que se rige por lo establecido en el decreto 622 de 1977 y por los instrumentos administrativos y normativos complementarios generados tanto para el sistema de Parques Nacionales, como para el área protegida en particular. Es preciso mencionar que se reconoce desde el Ministerio de Ambiente y desde Parques Nacionales Naturales de Colombia el ecoturismo como una actividad permitida en las áreas protegidas con vocación de acuerdo a la Resolución 531 de 2013.

En primer lugar, se trae a colación la definición de "Interpretación Ambiental" en el marco del Sistema de Parques Nacionales Naturales, entendiéndose como: *"una actividad educativa en la que a través del contacto directo con los valores naturales y culturales protegidos en las áreas del Sistema, se busca vincular a la persona con su protección transmitiendo conocimientos, estimulando*



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

sentimientos de aprecio, respeto y corresponsabilidad y promoviendo la realización de acciones que favorezcan la conservación, en el marco de las líneas de manejo del área protegida”, de acuerdo con la Guía para la Planificación del Ecoturismo en Parques Nacionales Naturales de Colombia¹, herramienta en la que se da desarrollo a los lineamientos técnicos para la implementación de la Resolución 531 de 2013.

De esta definición se resalta, que la interpretación del patrimonio natural va mucho más allá de la transmisión y repetición de información, pues busca que los guías sean el canal a través del cual, el visitante pueda conectar lo que está percibiendo con sus conocimientos previos y sentimientos para darle un sentido particular y duradero, es decir transformando una experiencia de contacto con la naturaleza en una vivencia educativa en las áreas protegidas del sistema de Parques Nacionales; por lo cual el Ecoturismo se maneja como una estrategia de conservación.

Por lo anterior, Parques Nacionales Naturales de Colombia, creó la herramienta de información para el seguimiento y control al cumplimiento de los requisitos y obligaciones exigidos para prestar servicios asociados al ecoturismo al interior de las áreas con vocación ecoturística, a través de la Resolución 401 del 19 de septiembre de 2017 *“Por la cual se crea el Registro para Prestadores de Servicios Asociados al Ecoturismo en áreas con vocación ecoturística del Sistema de Parques Nacionales Naturales (PSAE)”*.

Esta herramienta tiene la finalidad de implementar una estrategia de conservación, mejorando la calidad en la prestación de los servicios asociados al ecoturismo, generando, así como principio fundamental de esta actividad, la práctica del ecoturismo bajo los lineamientos de la reglamentación establecida, para promover la conservación de los ecosistemas presentes y evitar afectaciones en las zonas establecidas para el desarrollo de actividades ecoturísticas.

Es por ello, que a través de la resolución 401 del 2017, Parques Nacionales Naturales de Colombia, de forma equitativa, incluyente y organizada, forma y capacita a los diferentes Prestadores de Servicios Asociados al Ecoturismo, en función de la valoración de la naturaleza, y la sensibilización y educación del visitante, y en general, sobre la importancia de la conservación de las áreas protegidas y la ejecución de buenas prácticas de calidad.

¹ https://old.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2014/05/guia_planificacion_ecoturismo_pnn.pdf



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Ahora bien, con relación al expuesto bajo la denominación **“libre competencia”**, es importante mencionar que el ecoturismo se constituye como una herramienta que complementa la conservación de la diversidad biológica, que dicha actividad es implementada por Parques Nacionales Naturales, como uno de los programas prioritarios que permite conocer las áreas protegidas promoviendo la conservación de estas a través del Ecoturismo.

En virtud de lo anterior, nos permitimos informar, que Parques Nacionales Naturales de Colombia, permitiendo la libre competencia, dio apertura a la Licitación Pública No. 004 de 2019, mediante la Resolución nro. 0274 de 28 de agosto de 2019, con el objeto de seleccionar al CONCESIONARIO para **“operar la infraestructura física existente, explotar y prestar, por su cuenta y riesgo, los servicios ecoturísticos en el Parque Nacional Natural los Nevados; además de la dotación, la adecuación, el mantenimiento y el mejoramiento de la infraestructura en los términos, condiciones y calidades exigidas por parques nacionales naturales de Colombia”**.

Así mismo, fue establecido en dicho proceso la posibilidad de presentar propuesta técnica por proponentes plurales, así *“(…) presentada una Propuesta por un Proponente plural, cuando de manera conjunta dos o más personas naturales o jurídicas presenten una sola propuesta a la licitación. En tal caso se tendrá como proponente, para todos los efectos dentro de la presente licitación, al grupo conformado por la pluralidad de personas, y no las personas que lo conforman individualmente consideradas”*.

En virtud de lo anterior, mediante la resolución nro. 357 de 8 de octubre de 2019, Parques Nacionales Naturales de Colombia adjudicó la Licitación Pública nro. 001 de 2019, al proponente UNIÓN TEMPORAL OPERACIÓN NEVADOS, con el objeto de **“OPERAR LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA EXISTENTE, EXPLOTAR Y PRESTAR, POR SU CUENTA Y RIESGO, LOS SERVICIOS ECOTURÍSTICOS EN EL PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS; ADEMÁS DE LA DOTACIÓN, LA ADECUACIÓN, EL MANTENIMIENTO Y EL MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA EN LOS TÉRMINOS, CONDICIONES Y CALIDADES EXIGIDAS POR PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA”**, resultado de lo anterior se suscribió el contrato de concesión nro. 001 de 2019, bajo las condiciones que precisa el presente contrato y en los anexos correspondientes, estableciendo un plazo de ejecución de quince (15) años contados a partir de la suscripción del acta de inicio, correspondiente al 29 de noviembre de 2019.

Teniendo en cuenta lo anterior, nos permitimos dar respuesta a sus inquietudes, de la siguiente manera:



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

1. Aclaración de la concesión del servicio de guía: Necesitamos saber en qué parte del contrato de concesión o anexo está estipulado que el servicio de guía está concesionado. También exigimos que nos envíen una copia del contrato en donde se especifique este tema

El mencionado contrato se sujeta a los principios generales que rigen la contratación estatal contenidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA, la Ley 80 de 1993, sus modificatorios y sus decretos reglamentarios, en especial, los principios de economía, celeridad, eficiencia, imparcialidad, publicidad, contradicción y eficiencia, transparencia y cuyo alcance se determina en la misma ley.

En virtud de lo anterior, y según la solicitud realizada, se puede identificar que el contrato de concesión No. 001 de 2019, establece en su CAPÍTULO V – OBLIGACIONES GENERALES DE LAS PARTES CONTRATANTES, Cláusula 11. Obligaciones el CONCESIONARIO:

"11.5 Obligaciones en materia de Servicios:

a. Brindar, en cada una de las áreas relacionadas con los servicios ecoturísticos concesionados, un servicio de calidad de acuerdo con los estándares básicos definidos en el Anexo Técnico o superiores.

b. Brindar un servicio de forma permanente, durante todos los días del año y en los horarios establecidos, con personal capacitado y experimentado con este propósito, de acuerdo con los estándares y lineamientos del servicio indicados en el anexo técnico. (...)

g. Prestar los servicios concesionados en las áreas designadas para ello, respetando los horarios, condiciones, parámetros o estándares establecidos en el Anexo Técnico, para su óptima prestación".

Igualmente, en el anexo técnico No. 2, documento que hace parte integral del contrato, se indica lo siguiente:

*"Capítulo VI MERCADEO Y PROMOCIÓN:
(...)*

A. Interpretación del Patrimonio: En el marco de este contrato, el CONTRATISTA deberá apoyar al Área Protegida (AP) en todas las acciones que sean de apoyo a lo establecido en su marco del Plan de Manejo. En ese sentido el CONTRATISTA puede prestar los servicios de interpretación



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

del patrimonio a través de las operadoras, guías profesionales e intérpretes ambientales avalados por el AP para prestar este servicio y reconociendo la obligación de acompañamiento en los senderos autorizados por el AP.

Así mismo deberá hacer cumplir la norma por los visitantes que tomen servicios con él, en el marco de este contrato."

En ese sentido, se aclara que según lo establecido en los documentos que hacen parte del contrato de concesión No. 001 entre Parques Nacionales Naturales y la Unión Temporal Operación Nevados, la UTON puede prestar el servicio de interpretación del patrimonio a través de Operadoras, Guías Profesionales e intérpretes; dando cumplimiento al **literal b. de la cláusula 11.5 Obligaciones en materia de Servicios**, prestando los servicios ecoturísticos que se encuentran concesionados a través del contrato No. 001 de 2019; en ese sentido, para el sector norte correspondiente a Brisas - Valle de las Tumbas, la UTON debe asegurar la operación efectiva del ecoturismo, teniendo en cuenta la capacidad de carga establecida para este sendero en cumplimiento a lo dispuesto en el Plan de Manejo del área protegida.

Es importante tener en cuenta que el área protegida promueve el desarrollo de las actividades ecoturísticas, en el marco de la reglamentación establecida, que se encuentra soportada en la Resolución 1058 del 19 de diciembre de 1992 "*Por la cual se restablece el acceso al Parque Nacional Natural Los Nevados, sector Nevados del Ruíz, se asignan cupos y se fijan condiciones para el ingreso de la comunidad al mismo*". Artículo Quinto: "*Es totalmente prohibida la entrada al sector Nevado del Ruíz en el Parque Nacional Natural Los Nevados sin el acompañamiento de un guía especializado y reconocido por (INDERENA) Parques Nacionales Naturales de Colombia*". Lo establecido en la resolución 393 del 14 de septiembre de 2017 "*Por medio de la cual se adopta el Plan de Manejo del Parque Nacional Natural Los Nevados*" y en la resolución 207 de 2023 "*Por medio de la cual se ordena la apertura y se adopta la reglamentación del ecoturismo en el Parque Nacional Natural de los Nevados*", por lo cual toda persona natural o jurídica que pretenda desarrollar actividades ecoturísticas dentro del PNN Los Nevados, debe cumplir con todos los requisitos que indican los instrumentos de planeación y resoluciones emitidas por la entidad.

Así las cosas, actualmente el CONCESIONARIO Unión Temporal Operación Nevados (UTON), contrata personal permanente (guías turísticos), que se encuentran ubicados en el sector de Brisas para suplir la demanda de visitantes que llega al sector. Independientemente si corresponde a temporada alta o baja, siempre se cuenta con dicho personal, en cumplimiento a las obligaciones contractuales establecidas.



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Finalmente, nos permitimos informar que en el siguiente enlace en SECOP II, se encuentra publicado el contrato de concesión nro. 001 de 2019 junto con los anexos que hacen parte integral del mismo y en donde podrá verificar las citas previamente relacionadas conforme a lo solicitado.

<https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.915140&isFromPublicArea=True&isModal=False>

Respecto a la solicitud:

2. Devolución del dinero: Pedimos que nos devuelvan el 100% de lo que hemos pagado de más por este servicio de guía en los años que hemos llevado guías avalados, porque la UTON nos sigue obligando a pagar cuando ya llevamos un guía autorizado. Exigimos que la concesión de operación de nevados haga pública esta devolución, para que haya transparencia en todo el proceso.

Con relación a lo mencionado en el derecho de petición objeto, es importante destacar que el reconocimiento a los Prestadores de Servicios Asociados al Ecoturismo (PSAE), se reguló mediante la resolución 401 de 2017 y su implementación se inició en 2018 para cinco áreas protegidas piloto (PNN Los Nevados, PNN El Cocuy, PNN Chingaza, SFF Otún Quimbaya, PNN Sierra de La Macarena), dando cumplimiento a lo regulado para el reconocimiento y habilitación de los PSAE.

Así las cosas, el PNN Los Nevados desde el año 2017 viene implementando el programa de capacitación REPSE; el cual cuenta con categorías, tipologías, requisitos y obligaciones definidas, que deberán asumir los prestadores de servicios objeto del registro, para el desarrollo de actividades ecoturísticas dentro del área protegida. En este sentido vale la pena aclarar que el registro de prestadores asociados al ecoturismo REPSE, se basa de manera estricta en el cumplimiento de los requisitos establecidos para acceder al mismo.

Es por ello que el PNN Los Nevados cuenta con una base de datos de los Prestadores de Servicios Asociados al Ecoturismo, habilitados para realizar actividades ecoturísticas dentro del área protegida. La cual correspondientes a los PSAE que han cumplido los requisitos establecidos; dicho registro es la base de datos oficial, que se encuentra publicada en la página web de la institución:

https://www.parquesnacionales.gov.co/wp-content/uploads/2024/08/Registro_Prestadores_Servicios_asociados_Ecoturismo_PNN_Los_Nevados.xlsx.



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

En atención a la solicitud de devolución del pago efectuado por las agencias a la Unión Temporal Operación Nevados (UTON) en el sector Brisas, es importante mencionar en primera instancia que los valores facturados y recaudados por el CONCESIONARIO se encuentran plenamente amparados en lo dispuesto en el Contrato de Concesión No. 001 de 2019, vigente y de obligatorio cumplimiento para las partes.

En tal sentido, los ingresos percibidos por la UTON obedecen a la ejecución y cumplimiento integral de las ochenta y ocho (88) obligaciones contractuales establecidas en la Cláusula 11 del referido contrato, así como a lo previsto en sus anexos técnicos, los cuales forman parte integral del mismo. Dichas obligaciones comprenden, entre otras, obligaciones previas a la ejecución (3), obligaciones durante la ejecución de carácter general y administrativo (23), obligaciones relacionadas con la protección del medio ambiente y los recursos naturales (13), con los bienes, infraestructura y obras (15), en materia de servicios (8), higiene, seguridad y medidas de protección (8), elaboración y presentación de planes operacionales y cronograma de ejecución de obras (2), obligaciones relacionadas con el personal (3), obligaciones económicas y financieras (4), así como aquellas relativas a la propiedad intelectual y confidencialidad de la información (9).

Así mismo, por medio de los ingresos, se contemplan la remuneración anual a favor de Parques Nacionales Naturales de Colombia a la cuenta del Fondo Nacional Ambiental (FONAM), conforme a los términos y condiciones contractualmente pactados en la **Cláusula 18. REMUNERACIÓN A PARQUES.**

Ahora bien, con relación a la devolución de los valores solicitado por las Agencias, nos permitimos informar que la misma **no resulta procedente**, en la medida en que, al momento de ingresar al sector Brisas, tanto las Agencias Operadoras como los Guías Turísticos y los visitantes **hicieron uso efectivo de los servicios prestados por el CONCESIONARIO, así como del disfrute de la infraestructura, bienes e instalaciones dispuestas para la operación del área, en los términos previstos en el Contrato de Concesión No. 001 de 2019** y sus anexos. En consecuencia, al haberse materializado la prestación del servicio y cumplido las obligaciones contractuales asociadas a la operación, no se configura como una causal legal ni contractual que dé lugar a la devolución de los valores cobrados.

3. Eliminación de este cobro: Exigimos que Parques Nacionales intervenga de inmediato y deje de permitir que nos sigan cobrando por un servicio que no nos corresponde. Como en otras zonas, las



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

agencias sólo pagamos el ingreso y no el guía, ya que llevamos nuestros propios guías avalados.

En relación con la solicitud de eliminación del cobro asociado al servicio de guía, se precisa que los Prestadores de Servicios Ecoturísticos (PSAE) vinculados al Parque Nacional Natural Los Nevados, una vez acreditado el cumplimiento de la reglamentación vigente y contando con el respectivo permiso para operar dentro del área protegida, se encuentran habilitados para desarrollar actividades de ecoturismo en los senderos autorizados mediante la Resolución No. 207 de 2023, **siempre y cuando se dé cumplimiento a las condiciones técnicas, operativas y administrativas definidas por el Parque Nacional Natural Los Nevados.**

No obstante, a la fecha, el Parque Nacional Natural Los Nevados no tiene conocimiento de solicitudes formales presentadas por Agencias Operadoras debidamente registradas ante el área protegida, orientadas a la ejecución de actividades de Interpretación Ambiental en el sector Brisas – Arenales – Valle de las Tumbas. En consecuencia, se solicita que, mediante oficio, se informe cuáles Agencias Operadoras inscritas en la base de datos del área protegida manifiestan su interés en desarrollar dicha actividad por su cuenta y riesgo en el sector referido.

Lo anterior, con el fin de que el área protegida genere las condiciones necesarias para autorizar dicho ingreso, en concordancia con las exigencias técnicas, operativas y de seguridad actualmente aplicables a la Unión Temporal Operación Nevados (UTON), así como con aquellas propias de la operación del atractivo ecoturístico, el cual se encuentra intrínsecamente vinculado a la infraestructura objeto del contrato de concesión.

Todo ello se expone en **reconocimiento de la existencia de un vínculo contractual vigente entre Parques Nacionales Naturales de Colombia y la Unión Temporal Operación Nevados**, en virtud del cual la UTON asume integralmente los riesgos inherentes a la operación y retribuye al Parque mediante inversiones, contraprestaciones y demás obligaciones contractuales, exigencias que no resultan equiparables a los aportes o beneficios actualmente generados por las Agencias Operadoras al área protegida.

4. Que nos den garantía de libre competencia: Necesitamos que se garantice la libre competencia y qué como entidad supervisora, no sigan siendo cómplices de procesos amañados y servicios que no están concesionados. Cualquier guía avalado para este sector debe poder ingresar con su grupo sin que se nos cobre algo extra.



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Con relación al expuesto bajo la denominación “libre competencia”, es importante mencionar que el ecoturismo se constituye como una herramienta que complementa la conservación de la diversidad biológica, que dicha actividad es implementada por Parques Nacionales Naturales, como uno de los programas prioritarios.

En virtud de lo anterior, Parques Nacionales Naturales de Colombia mediante la Resolución nro. 0274 de 28 de agosto de 2019, dio apertura a la Licitación Pública nro. 004 de 2019, con el objeto de seleccionar al CONCESIONARIO para *“operar la infraestructura física existente, explotar y prestar, por su cuenta y riesgo, los servicios ecoturísticos en el Parque Nacional Natural los Nevados; además de la dotación, la adecuación, el mantenimiento y el mejoramiento de la infraestructura en los términos, condiciones y calidades exigidas por parques nacionales naturales de Colombia”*.

Así mismo, fue establecido en dicho proceso la posibilidad de presentar propuesta técnica por proponentes plurales, así *“(…) presentada una Propuesta por un Proponente plural, cuando de manera conjunta dos o más personas naturales o jurídicas presenten una sola propuesta a la licitación. En tal caso se tendrá como proponente, para todos los efectos dentro de la presente licitación, al grupo conformado por la pluralidad de personas, y no las personas que lo conforman individualmente consideradas”*. Por lo anterior, PNNC siempre ha velado por el cumplimiento de los principios generales que rigen la contratación estatal contenidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA, la Ley 80 de 1993, sus modificatorios y sus decretos reglamentarios, en especial, los principios de transparencia, economía, celeridad, eficiencia, imparcialidad, publicidad, contradicción y eficiencia, y cuyo alcance se determina en la misma ley.

Así mismo, desde PNNC se han brindado diferentes herramientas para garantizar la “libre competencia”, adoptando mecanismos jurídicos tales como resoluciones administrativas y requisitos definidos en los Planes de Ordenamiento Ecoturístico (POE), en armonía con lo dispuesto en la Ley 300 de 1996 y demás normas concordantes, para garantizar el acceso en condiciones de igualdad a los prestadores de servicios ecoturísticos, siempre que estos cumplan con la normativa vigente aplicable al uso, manejo y conservación de las áreas protegidas, en este caso para el PNN Los Nevados.

Frente a lo expresado *“como entidad supervisora, no sigan siendo cómplices de procesos amañados y servicios que no están concesionados”*; resulta pertinente precisar que entre Parques Nacionales Naturales de Colombia y la Unión Temporal Operación Nevados existe una relación contractual formal. En virtud



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

de dicha relación, la Entidad ejerce de manera permanente la función de supervisión del contrato, adelantando un seguimiento integral orientado a verificar el cumplimiento del objeto contractual y de las obligaciones pactadas.

Este seguimiento comprende controles de carácter técnico, ambiental, administrativo, financiero, contable y jurídico, los cuales se desarrollan, entre otros mecanismos, a través de comités periódicos de seguimiento que permiten evaluar el grado de cumplimiento de cada una de las obligaciones a cargo de la Unión Temporal Operación Nevados.

Adicionalmente, desde la Dirección Territorial Andes Occidentales se realizan auditorías contables y financieras, apoyadas en consultas específicas al software SIIGO, herramienta contable cuya licencia fue adquirida por la UTON para la gestión de su operación.

Esperamos haber dado respuesta a sus inquietudes y agradecemos el interés de acatar la reglamentación establecida por el área protegida, la cual promueve el ecoturismo como una estrategia de conservación que aporta a la misionalidad del PNN Los Nevados.

Cordialmente,

Simón Alexander Moreno Gutiérrez

Jefe de Área Protegida

Parque Nacional Natural Los Nevados

Elaboró:

Mónica Hernández Carmona
Profesional Contratista
PNN Los Nevados

Revisó:

Jenny Alejandra Espinosa C.
Abogada – Subdirección de
Sostenibilidad y Negocios
Ambientales

Aprobó:

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