



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

20266200002671

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20266200002671

Fecha: 15-04-2026

Código de dependencia 620
PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS

Manizales - Caldas, 15-04-2026

Señor:

PETICIONARIO: ANÓNIMO

Correo Electrónico:

Publicación Página Web – Parques Nacionales Naturales

Asunto: Respuesta derecho de petición art. 23 C.N Ley 1755 de 2015, según Radicado No. 20264700031492 del 24 de marzo.

Cordial saludo,

En atención a su petición radicada ante Parques Nacionales Naturales de Colombia, vía correo electrónico, con asunto “mal proceder de las agencias”; 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:

“nuevamente varias agencias del gremio de operadores avalados nos preocupa aun el mal proceder de uton y parques al no verificar bien las reservas en la plataforma hay algunas a las que nos persiguen y nos dicen todo lo malo y nos cancelan reservas que por políticas pero hay agencias como a espeletia adventure que es sierra que la dejan seguir reservando sin hospedaje no los obligan a pagar hospedaje y aun así les sostienen los cupos cuando habemos quienes necesitamos vender y si pagamos todo quisiéramos saber si el muchacho de reservas en uton o la persona encargada si revisa ya que siempre pasa lo mismo y no se toman acciones y piden enviar correo a la administración y tampoco tienen respuesta , esta reserva de sierra es P02092026071243 la cual desde que se creó nunca he tenido el hospedaje de los viajeros”.



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Agradecemos la información detallada suministrada respecto a la situación presentada en relación con las reservas. Estas observaciones resultan fundamentales, en la medida en que la calidad de los servicios ecoturísticos y la gestión de la capacidad de carga de los senderos constituyen prioridades para el Parque Nacional Natural Los Nevados.

En cuanto al seguimiento realizado por el PNN Los Nevados a las reservas gestionadas por las agencias a través de la plataforma dispuesta para tal fin, se informa que, desde la supervisión del contrato, se adelanta un control integral orientado a verificar el cumplimiento del objeto contractual y de las obligaciones establecidas. Este seguimiento abarca componentes técnicos, ambientales y administrativos, entre otros, que permiten evaluar el desempeño de la Unión Temporal Operación Nevados (UTON).

El Parque Nacional Natural Los Nevados, cuenta con acceso a la plataforma <https://reservasnevados.com/>, lo que permite la revisión diaria y en tiempo real de las reservas efectuadas por las Agencias Operadoras (prestadores de servicios ecoturísticos debidamente registrados en el área protegida).

En este contexto, el PNN Los Nevados realiza seguimiento permanente tanto a las obligaciones contractuales asumidas por la UTON como a la verificación del cumplimiento de los requisitos exigidos a los prestadores de servicios ecoturísticos, incluyendo:

- Pólizas de asistencia médica
 - Registro de guías autorizados
 - Rango de edad de los visitantes registrados en la reserva (entre los 15 y los 69 años)
 - No. de guías requeridos, según la cantidad de visitantes.
 - Verificación de las reservas realizadas por las agencias en términos generales de información.
-
- Capacidad de carga de los senderos:
 1. Sendero Cisne – Mirador Laguna Verde: 49 visitantes por día
 2. Sendero Cambio Climático – Cisne – Conejeras - Borde Glaciar Nevado Santa Isabel: 43 visitantes por día
 3. Sendero Cisne – Conejeras - Cumbre Nevado Santa Isabel: 25 visitantes por día
 4. Sendero Centro de Interpretación Brisas – Aguacerales – Arenales – Valle de las Tumbas: 1.036 visitantes por día.

Por su parte, la UTON ejerce la administración operativa de la plataforma de reservas, incluyendo la aprobación, modificación y cancelación de las reservas realizadas por las Agencias Operadoras. Una reserva se considera aprobada



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

únicamente cuando la agencia ha realizado el pago correspondiente a los servicios requeridos, lo cual incluye, según el caso, derechos de ingreso de visitantes, alojamiento en infraestructura concesionada, alimentación y otros servicios.

La verificación final de las reservas por parte del PNN Los Nevados se realiza entre cinco y dos días antes del ingreso de los visitantes, considerando los ajustes históricos que los prestadores de servicios ecoturísticos realizan por cambios en sus visitantes. En caso de identificarse inconsistencias, estas son notificadas a la UTON para que adopte las acciones correspondientes.

Se precisa que la gestión de la información asociada a cada agencia es de carácter confidencial, administrándose de manera reservada y conforme a sus particularidades, garantizando en todo momento la atención oportuna y transparente de los requerimientos.

En relación con la situación específica de la reserva P02092026071243, se informa que el PNN Los Nevados procedió a realizar requerimiento a la Unión Temporal Operación Nevados a través del oficio con radicado No. 20266200002441 de fecha 26-03-2026, en los términos establecidos en el contrato de concesión No. 001 de 2019, donde se solicitó la información relacionada con la reserva y la implementación de medidas correctivas.

La Unión Temporal Operación Nevados (UTON), brindó la siguiente respuesta:

“Respecto a la reserva mencionada, correspondiente a la Agencia Operadora Sierra Andina, informamos lo siguiente:

- Estado de la reserva: Se ha procedido a realizar una auditoría interna sobre la reserva P02092026071243.
- Justificación técnica: Actualmente en la plataforma se cuenta con la validación de la reserva y se evidencia pago completo por parte de ellos, ya pueden en calidad de veedores sociales los solicitantes anónimos, revisarlo.

Teniendo en cuenta las situaciones recurrentes asociadas a la gestión de reservas y al uso de la plataforma; el PNN Los Nevados, en su calidad de supervisor, ha solicitado a la UTON la implementación de ajustes en el sistema, con el fin de prevenir prácticas inadecuadas en el proceso de reserva. Dichos cambios serán comunicados oportunamente mediante acto oficial, una vez sean aprobados.

Esperamos que la información proporcionada atienda de manera clara sus inquietudes.



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

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:

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