



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

20266200002931

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20266200002931

Fecha: 24-04-2026

Código de dependencia 620

PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS

Manizales - Caldas, 24-04-2026

Señores:

**AGENCIAS OPERADORAS - ANÓNIMO**

Correo electrónico: [agenciasavaladaspnnn@gmail.com](mailto:agenciasavaladaspnnn@gmail.com)

**Asunto:** Respuesta a derecho de petición con radicado No. 20264700035532 del 07 de abril del 2026 – mal procesos de la ut nevados y modificaciones

Cordial saludo,

En atención al derecho de petición recibido, en el cual se exponen presuntas irregularidades en procesos de la Unión Temporal Nevados y modificaciones, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos, de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015:

*“Buenas tardes en nombre de operadoras avaladas para el parque queremos dejar con ustedes el proceso que actualmente enviamos a la uton con el fin de que seamos visibilizados documento que fue enviado con copia a ustedes pero nos vemos en la obligación de hacerlo también por este medio y es que queremos dejar en evidencia que la uton ha hecho malos proceder con agencias quienes nos han mostrado que la persona q está encargada les hace cambios del 100 por ciento de la reserva y aun así nadie la hace seguimiento. Antes de que quitaran las opciones de visibilidad notamos que a la agencia volcano y algunas otras también como sierra entre otras, les cambiaban más del 30 por ciento de sus pax cuando a otros no nos permiten esto desde hace ya mucho se han*



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

*enviado dichas inconformidades con el personal encargado de la plataforma ya que se nota que edita y organiza todo a conveniencia, a comienzos de marzo notamos como las mismas agencias cancelaban a su antojo y hacían las reservas varias veces cogiendo así los cupos de otras personas y siendo ficticios, si verifican en el sistema de ustedes podrán ver evidencias que hemos enviado como colectivo de avaladas e inconformes con el manejo del sistema por parte de uton quien hasta el momento durante este año ha actuado de mala fe y las respuestas que nos brindar por whatsapp es que ya van a solucionar y no nos dicen nada más necesitamos que tomen acción , estas quejas también se enviaran junto con el derecho a entidades superiores a ustedes para que podamos ser visibles ante la inoperancia del personal de la conceción y poca respuesta de ustedes con nosotros, acaso hay unas agencias que tienen negocio con quienes manejan el software? por favor se requiere una intervención inmediata”*

En primer lugar, agradecemos la información suministrada, la cual constituye un insumo relevante para el fortalecimiento de las acciones de seguimiento, control y mejora continua de los servicios ecoturísticos en el Parque Nacional Natural Los Nevados.

Al respecto, es preciso indicar que, desde el seguimiento que adelanta el Parque Nacional Natural Los Nevados al contrato de concesión No. 001 de 2019, se realiza de manera permanente la verificación de las reservas registradas en la plataforma, la cual se realiza entre cinco y dos días previos a la fecha de ejecución. En este proceso, cuando se identifican posibles incumplimientos de los requisitos establecidos, se solicita al concesionario (UTON) efectuar las cancelaciones correspondientes e informar a las agencias involucradas.

Frente a los hechos específicos señalados en su comunicación, se informa que, a la fecha, no se cuenta con elementos probatorios concluyentes que permitan establecer de manera fehaciente la ocurrencia de conductas irregulares como las descritas. No obstante, en atención a la gravedad de las afirmaciones, se han iniciado las actuaciones de verificación correspondientes, las cuales incluyen cancelaciones de reservas que no cumplan con la reglamentación establecida.



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

Adicionalmente, desde la Jefatura del Parque, y con el propósito de prevenir situaciones irregulares en la gestión de reservas, se solicitó desde el mes de febrero a la Unión Temporal Operación Nevados, mediante oficio con radicado No. 20266200000801, realizar ajustes a la plataforma del sistema de reservas para el ingreso de visitantes al PNN Los Nevados. Lo anterior, con el fin de fortalecer los mecanismos de control, trazabilidad y transparencia en la asignación, modificación y seguimiento de cupos, entre otros aspectos, así:

1. Interfaz y operación general.
2. Herramientas de fidelización.
3. Cadena de decisión y validación de reservas. La **APROBACIÓN DEFINITIVA DE LA RESERVA**, se produzca únicamente después de la verificación de cumplimiento de requisitos por parte de la Unión Temporal Operación Nevados y Parque Nacional Natural los Nevados.
4. **Control automático de CAPACIDAD DE CARGA.** Es el punto más importante de la cadena de validación de la reserva.
5. Parametrización de guías, con el fin de evitar la duplicidad de un guía en varias reservas y según lo estipulado en la normatividad.
6. Horizonte de reservas a cuatro meses.
7. Gestión de cancelaciones. En caso de que, una Agencia Operadora cancele una reserva, la plataforma deberá bloquear a dicha agencia durante cuarenta y ocho horas (48), solo se permitirá el cambio de visitantes siempre y cuando se cuenten con las respectivas evidencias que corroboren la cancelación por caso mayor.
8. La visualización de la información asociada a las reservas se restringe en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia de protección de datos personales (habeas data), en particular lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias.

Por otro lado, es importante tener en cuenta que los cambios en una plataforma (software), no pueden implementarse de manera inmediata debido a la complejidad técnica, operativa y normativa que involucran este tipo de sistemas. Por ello, cualquier modificación requiere procesos previos de análisis, desarrollo, pruebas y validación, con el fin de garantizar su correcto funcionamiento y evitar afectaciones en la operación.



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

Así las cosas, los cambios y ajustes relacionados con la gestión de reservas en la plataforma han sido comunicados por la Unión Temporal Operación Nevados (UTON). No obstante, el sistema continúa en proceso de optimización, con el propósito de fortalecer los mecanismos de control, trazabilidad y transparencia en la asignación y modificación de cupos.

Una vez se consoliden dichos ajustes, estos serán formalmente comunicados mediante el documento que establece las condiciones de prestación del servicio para los sectores concesionados.

Finalmente, reiteramos nuestro compromiso con la transparencia en la operación de los servicios ecoturísticos, la equidad en el acceso a los cupos y el cumplimiento de las condiciones establecidas para todos los operadores avalados.

Agradecemos su comunicación y los invitamos a continuar aportando información y soportes que contribuyan al adecuado desarrollo de las labores de verificación y control por parte del Parque Nacional Natural Los Nevados.

Cordialmente,

**Simón Alexander Moreno Gutiérrez**  
Jefe de Área Protegida  
Parque Nacional Natural Los Nevados

**Elaboró:**

Mónica Hernández Carmona  
Profesional Planeación  
PNN Los Nevados

**Revisó:**

Merly Xiomara Pacheco  
Profesional -Subdirección de  
Sostenibilidad y Negocios  
Ambientales – *MXPO*

**Aprobó:**

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

Alejandra Espinosa  
Abogada - Subdirección de  
Sostenibilidad y Negocios  
Ambientales