



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

20266200002921

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20266200002921

Fecha: 24-04-2026

Código de dependencia 620  
PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS

Manizales - Caldas, 24-04-2026

Señores:

**AGENCIAS OPERADORAS - ANÓNIMO**

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

**Asunto:** Respuesta a derecho de petición con radicado No. 20264700035532 – Mal actuar con operadores avalados y preferencias.

Cordial saludo,

En atención al derecho de petición recibido, en el cual se exponen presuntas irregularidades en el actuar de operadores autorizados y posibles situaciones de preferencia indebida, 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 noches a continuación también exponemos nuestra inconformidad con las preferencias que se tienen por parte de la uton con algunas agencias a sus socios como turismo gaia les permiten hacer cambios de mas del 30% y también a otras agencias como paso con volcano les permiten hacer cambios sin justificaciones queremos saber como la uton y parques nacionales va a actuar con referente a esto? ya que tenemos las pruebas para mostrarles de que las personas cargo del sistema durante este 2026 han estado cometiendo errores ya que en el cisne hemos hasta visto más personas de las permitidas que son 32 pero tampoco vemos a parques exigirles condiciones dignas en el camping para podernos quedar allí con los turistas , y queremos saber cómo funcionan las preferencias desde los funcionarios de la uton hacia las agencias”*

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.



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

Al respecto, es preciso indicar que, en el marco de las actividades de seguimiento que adelanta el PNN Los Nevados, se realiza de manera permanente la verificación de las reservas registradas en la plataforma 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, conforme a lo estipulado en el contrato de concesión.

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.

Adicionalmente, desde la Jefatura del Parque, y con el fin de prevenir situaciones inadecuadas en la gestión de reservas, se solicitó desde el mes de febrero a través del oficio con radicado No.20266200000801 modificaciones en la Plataforma del Sistema de Reservas para el ingreso de visitantes al PNN Los Nevados, orientados a fortalecer los mecanismos de control, trazabilidad y transparencia en la asignación y modificación de cupos.

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.



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

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