



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

20266200003531

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20266200003531

Fecha: 18-05-2026

Código de dependencia 620  
PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS

Manizales - Caldas, 18-05-2026

Señores:

**Agencias Avaladas**

Correos electrónicos: [agenciasavaladaspnnn@gmail.com](mailto:agenciasavaladaspnnn@gmail.com)

Anónimo: página web

**Asunto:** Respuesta a derecho de petición con radicado No. 20266200001002 – relacionado con la plataforma de reserva, en el marco del contrato de concesión No. 001-2019 - Unión Temporal Operación Nevados.

Cordial saludo,

En atención al derecho de petición recibido bajo el asunto “*incertidumbre frente al funcionamiento actual de la plataforma*”, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

***“buenas tardes las agencias avaladas para operar en el parque los nevados presentan incertidumbre frente al funcionamiento actual de la plataforma de reservas uton considerando que durante el presente año el procedimiento ha tenido variaciones y recientemente se recibieron notificaciones informando cancelaciones de reservas”***

RESPUESTA:

En el marco de las actividades de seguimiento, control y verificación adelantadas por el Área Protegida sobre la operación de la plataforma, se identificaron situaciones asociadas al uso inadecuado del sistema de reservas por parte de algunos operadores, las cuales afectan la correcta administración y disponibilidad de cupos en función de la capacidad de carga definida para el área protegida.

Como resultado de dichas verificaciones, el Parque Nacional Natural Los Nevados y la Unión Temporal Operación Nevados (UTON) vienen adelantando, desde el



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

año 2025, ajustes técnicos y operativos orientados al fortalecimiento de la plataforma de reservas, con el propósito de optimizar los mecanismos de control, mejorar la trazabilidad y validación de la información registrada, garantizar la transparencia en la asignación de cupos y asegurar el cumplimiento de los lineamientos establecidos para el ingreso de visitantes al sector concesionado.

En este contexto, las modificaciones implementadas buscan mejorar la confiabilidad del sistema, el registro adecuado de visitantes y el control efectivo de la capacidad de carga autorizada para el área protegida, contribuyendo así a una operación más eficiente, segura y acorde con los criterios de manejo y conservación del Parque Nacional Natural Los Nevados.

De igual manera, es importante precisar que los procesos de actualización y ajuste de una plataforma tecnológica de esta naturaleza requieren etapas técnicas y administrativas de análisis, desarrollo, pruebas funcionales, validación y puesta en operación, razón por la cual su implementación se realiza de manera gradual y controlada, con el fin de garantizar la continuidad del servicio y minimizar posibles afectaciones operativas.

***"resulta preocupante que no se esté contemplando la situación de las agencias que desde hace más de dos meses hemos solicitado devoluciones sin obtener respuesta por parte del área correspondiente adicionalmente se están anulando reservas que previamente habían sido validadas por funcionarios de la concesión quienes en su momento confirmaron que todo se encontraba conforme y aprobado".***

**Respuesta:**

En atención a las manifestaciones relacionadas con las solicitudes de devolución pendientes y la cancelación de reservas previamente validadas en la plataforma de reservas de la Unión Temporal Operación Nevados (UTON), nos permitimos informar, que en el marco de las actividades de seguimiento, control y verificación adelantadas por el Área Protegida sobre la operación de la plataforma de reservas, se identificaron registros y reservas que no cumplían integralmente con los requisitos, condiciones y lineamientos operativos establecidos para el ingreso al Parque Nacional Natural Los Nevados.

Como resultado de dichas verificaciones, y en aplicación de los mecanismos de control implementados para garantizar el adecuado manejo de la capacidad de carga y la transparencia en la asignación de cupos, se adoptaron medidas correctivas consistentes en la notificación formal a las agencias involucradas y la cancelación de las reservas que presentaban inconsistencias o



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

incumplimientos frente a las condiciones definidas para su validación y aprobación en el sistema.

Es importante precisar que la validación preliminar o revisión inicial efectuada por personal operativo de la concesión no constituye, por sí sola, una aprobación definitiva e inmodificable de la reserva, toda vez que las reservas continúan sujetas a procesos posteriores de verificación documental, validación de requisitos y controles administrativos por parte del Área Protegida y la Unión Temporal Operación Nevados (UTON).

Frente a las solicitudes de devolución mencionadas, se informa que el Parque Nacional Natural Los Nevados no cuenta actualmente con información específica que permita emitir un pronunciamiento de fondo respecto de los casos referidos. En consecuencia, se solicita remitir la información detallada de las solicitudes, incluyendo número de reserva, fecha de solicitud y soportes correspondientes, con el fin de realizar la respectiva verificación y gestión ante la Unión Temporal Operación Nevados.

***"se solicita información clara sobre cómo se gestionara este proceso en adelante ya que se han evidenciado múltiples inconsistencias entre ellas la no aceptación de guías de bitácora y la cancelación de cupos aun existiendo soportes de aprobación por parte del personal de ustedes".***

**Respuesta:**

Respecto a la solicitud de claridad sobre el procedimiento que se implementará en adelante frente a las inconsistencias identificadas en la operación del sistema de reservas, se informa que las medidas adoptadas obedecen a los resultados de los procesos de supervisión y control adelantados por el Área Protegida, así como a las diferentes comunicaciones y derechos de petición presentados por agencias operadoras y terceros (anónimos), mediante los cuales se reportaron presuntas irregularidades asociadas, entre otros aspectos, a:

- Acaparamiento de cupos.
- Uso inadecuado de reservas.
- Cancelaciones reiteradas de usuarios registrados.
- Modificaciones excesivas de pasajeros o titulares de reserva.
- Bloqueo de disponibilidad que afectaba el acceso equitativo al servicio.
- Presunta comercialización de cupos a través de canales informales mediante reservas previamente aprobadas.

En este contexto, las reservas que, aun encontrándose inicialmente aprobadas, no acreditaron el cumplimiento integral de los requisitos establecidos o



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

presentaron inconsistencias en las validaciones posteriores, fueron objeto de cancelación conforme a los lineamientos operativos vigentes.

Así mismo, se informa que las actualizaciones implementadas en la plataforma de reservas permiten realizar de manera integral el proceso de registro de visitantes, validación de información y pago de los servicios ecoturísticos asociados a la visita, en concordancia con la capacidad de carga autorizada para el área protegida. La aprobación definitiva de las reservas se encuentra sujeta a los procesos de validación y control efectuados conjuntamente por el Área Protegida y la Unión Temporal Operación Nevados (UTON).

En relación con los guías que actualmente se encuentran en proceso de bitácora, se informa que estos deberán registrarse en el campo de observaciones generales de la reserva, en calidad de apoyo a los guías líderes previamente habilitados, ya que no se consideran en la categoría de guía hasta tanto se culmine el respectivo proceso de cumplimiento de todos los requisitos.

***"igualmente se requiere claridad sobre las acciones de parques nacionales frente a situaciones como posibles sobrecupos en el sector el cisne mientras que de manera paralela se imponen nuevas exigencias a las agencias que no habían sido requeridas durante este año incluyendo la restricción para modificar pasajeros cuando si se ha hecho el cambio con menos de 24 horas"***

**Respuesta:**

Se informa que el Parque Nacional Natural Los Nevados viene fortaleciendo los mecanismos de control y verificación aplicables a la totalidad de las reservas registradas en la plataforma, si bien los cambios realizados en la plataforma logran filtrar de manera efectiva las reservas en relación al cumplimiento de la Capacidad de Carga de los senderos, igualmente desde el área protegida se realiza verificación y control entre cinco (5) y dos (2) días hábiles previos a la fecha de ingreso de los visitantes, cuando se identifican situaciones que no cumplen con la reglamentación, se informa a la Unión Temporal para que realice las respectivas acciones.

Las modificaciones y demás acciones, se desarrollan en cumplimiento de la normativa ambiental vigente, los lineamientos operativos definidos para el área protegida y los principios de transparencia, control y acceso equitativo a los servicios ecoturísticos.

Adicionalmente, el Parque Nacional Natural Los Nevados, en articulación con la Unión Temporal Operación Nevados (UTON), adelanta actualmente el proceso



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

de actualización y formalización del documento denominado "Condiciones del Servicio", en el cual se establecerán de manera expresa los criterios, requisitos y procedimientos aplicables a la operación del sistema de reservas, incluyendo las condiciones para modificaciones de visitantes, límites porcentuales permitidos, tiempos de antelación y demás aspectos operativos relacionados con la gestión de cupos.

Una vez finalizado dicho proceso, el documento será comunicado oficialmente a todas las agencias operadoras registradas, con el fin de garantizar su aplicación uniforme y el conocimiento oportuno de las condiciones operativas vigentes.

Finalmente, se reitera que las medidas adoptadas por el Parque Nacional Natural Los Nevados tienen como finalidad garantizar la conservación de los valores naturales del área protegida, la seguridad de los visitantes, el cumplimiento de la capacidad de carga autorizada y la transparencia en el acceso a los servicios ecoturísticos.

Atentamente,

**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