



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

20266720003591

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20266720003591

Fecha: 16-06-2026

Código de dependencia 672

PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA

Santa Marta, D.T.C.H, Magdalena

Señor (a)
ANONIMO.

ASUNTO: Respuesta a Queja con Radicado No. 20264700056132.

Cordial saludo,

En atención a su escrito mediante el cual manifiesta en relación a su visita al Parque Nacional Natural Tayrona, lo siguiente: [... “Al llegar al Tayrona, la visita inicia con un trato grosero y desentendido del personal de taquilla, el que vende los seguros tirado en una silla como quien vende lotería y el personal que da indicaciones atendiendo de mala gana, mientras empezamos a encontrar basura y eso que son las 10 am y el parque recién abriendo, el recorrido está marcado por la presencia de basura, la cual se hace más y más presente conforme se acerca uno al desorden de mercaderes que más adelante se ha establecido. Inicia con la presencia de los indígenas que lejos de ser guardianes de su territorio son los principales entes contaminantes de estas áreas. Vendiendo sus productos como si de un parque de diversiones se tratara. Después encontramos los disque camping que son un foco de contaminación importante, de donde salen pequeños arroyos de aguas negras que en combinación con los desechos de los restaurantes y el sonido de las motobombas a gasolina rompen completamente la ilusión de estar en un lugar que es protegido y se asemeja más a un mercado hippie. Los caballos que allí son abusados, trabajan cojos y heridos, amarrados al sol esperando a sus perezosos usuarios. Mientras sus dueños se toman una cerveza a la sombra y ellos ni siquiera agua o comida reciben, y aun cuando uno les dice a los dueños que el animal está herido, hacen caso omiso. Ahora en la entrada del parque dejan ingresar parlantes con música a todo volumen que resuena en la ya deteriorada jungla, gente con perros. Y prendiendo fuego para sus cigarrillos. Lastimosamente no solo yo como colombiano lo percibí también los extranjeros que estaban conmigo. Uno va a los parques nacional a estar en contacto con lugares donde el estado se encarga



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

de preservar la vida y a los animales y plantas que allí habitan. En ellos la prioridad no es el turismo ni el disfrute, es la conservación. Y el Tayrona está más cerca de ser una plaza de mercado balneario que un área para proteger un ecosistema.” ...]

Agradecemos sinceramente el tiempo dedicado a manifestarnos sus observaciones respecto a su reciente visita al Parque Nacional Natural Tayrona. Para nuestra institución, la retroalimentación de los visitantes es una herramienta fundamental para identificar fallas en la operación y direccionar nuestros esfuerzos de conservación y control. Lamentamos profundamente que su experiencia no haya cumplido con las expectativas de conservación y orden que un área protegida merece.

Permítanos abordar de manera formal y responsable los puntos críticos que nos señala:

1. Atención al usuario en taquilla y vendedores de manillas de asistencia médica:
Trasladaremos de forma inmediata su reporte a los coordinadores de sector. Con base en los resultados de la investigación, programaremos jornadas de sensibilización en servicio al cliente, amabilidad y manejo de la información, asegurando así que todo nuestro personal refleje el respeto y la vocación de servicio que caracterizan al parque.
Respecto a los operadores de venta de manillas de asistencia médica, remitiremos un informe a los encargados para que tomen las medidas pertinentes. Es importante aclarar que, aunque operan dentro del área protegida, no tienen una relación comercial directa con PNNT; no obstante, realizamos un seguimiento constante a su labor para garantizar el cumplimiento de las buenas prácticas.
2. Manejo de residuos sólidos y actividades comerciales: El incremento de residuos es un desafío constante en el que trabajamos diariamente mediante jornadas de recolección y sensibilización ambientales. Desde Parques Nacionales Naturales de Colombia, se desarrollan acciones orientadas a mitigar esta problemática, entre ellas jornadas de limpieza en las playas y actividades de educación y sensibilización ambiental dirigidas a prestadores de servicios asociados al ecoturismo y visitantes. Estas iniciativas buscan no solo mejorar las condiciones ambientales del área protegida, sino también fomentar una cultura de responsabilidad en la conservación de nuestros ecosistemas.
3. Coordinación con las comunidades indígenas: Respetamos la autonomía cultural y territorial de los cuatro pueblos originarios de la Sierra Nevada de Santa Marta. No obstante, en el marco de los acuerdos de comanejo, continuaremos dialogando y articulando con las autoridades



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

tradicionales para que el desarrollo de sus actividades de subsistencia y artesanías mantenga la armonía con los objetivos de conservación ambiental del área.

4. Control de campings, vertimientos e infraestructura: Tomamos atenta nota de lo manifestado respecto a los vertimientos de aguas grises/negras y el ruido de motobombas. Al respecto, nuestros subprogramas de Prevención, Vigilancia y Control (PVC) y de Ecoturismo realizarán inspecciones técnicas a los restaurantes y zonas de camping para verificar el correcto funcionamiento de los sistemas de tratamiento de aguas y el cumplimiento de las normas de emisión de ruido. Cabe resaltar que estas acciones forman parte de las evaluaciones constantes que se aplican a los prestadores de servicios asociados al ecoturismo, con el fin de garantizar el cumplimiento de las buenas prácticas ambientales.
5. Bienestar animal (Servicio de transporte de equinos): Para el Parque Nacional Natural Tayrona, el bienestar de la fauna es una prioridad. En cuanto a los semovientes que prestan el servicio de arriería (transporte de visitantes y carga) dentro del área protegida, se realiza un estricto seguimiento tanto al personal de las asociaciones como a los animales.

Respecto a los arrieros, se verifica el uso del uniforme, trato formal a propios y visitantes, que cumplan con el número de equinos por trayectos, respetar peso máximo por equinos, el cumplimiento del decreto único ambiental 1073 del 2025, entre otros.

En cuanto a los equinos, se supervisa su estado físico, plan de vacunación, peso máximo de carga, hidratación, alimentación, así como el número de animales y trayectos permitidos. Este control está a cargo del equipo de Bienestar Animal y del subprograma de Ecoturismo.

Asimismo, en el marco de los acuerdos de conservación, las asociaciones tienen la responsabilidad de presentar valoraciones veterinarias cuando sea requerido, mantener puntos de hidratación y alimentación en las zonas de caballeriza, Cabo San Juan del Guía y pesebreras y no maltratar a los equinos.

Finalmente, le informamos que se llevará a cabo un seguimiento específico para verificar los hechos manifestados por usted.

6. Ingreso de elementos prohibidos (Mascotas, parlantes y fuego): Por normativa de los Parques Nacionales Naturales de Colombia en su decreto único ambiental 1073 del 2025 (conductas no permitidas) y la resolución 1558 del 2019 (plático de un solo uso), el ingreso de mascotas, plásticos de un solo uso, parlantes y la generación de fogatas o colillas encendidas está estrictamente prohibido debido al impacto negativo en la fauna silvestre y el riesgo de incendios forestales. Para ello se realizan aduanas ecológicas y charlas ambientales en las entradas principales, en las zonas de alta densidad de uso y en las zonas de recreación general



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

exterior del área protegida, así mismo se realizan diariamente monitoreo a las conductas no permitidas y con los resultados obtenidos se realizan medidas de manejo que pueden ir desde una charla ambiental hasta un proceso sancionatorio. Reforzaremos los filtros de control e inspección en los puntos de acceso para ser más rigurosos en el decomiso o restricción de estos elementos.

Coincidimos plenamente con usted en que la prioridad máxima del Parque Nacional Natural Tayrona es la conservación y la preservación de la vida. Nos duele saber que percibió el área como un espacio desordenado, y tomamos sus palabras como un llamado de alerta imperativo para ajustar los controles institucionales en conjunto con los actores locales, prestadores de servicios y comunidades.

Finalmente, ofrecemos mil disculpas por los inconvenientes presentados y agradecemos su compromiso ciudadano con la protección de nuestros ecosistemas.

En relación con su reclamación, En los anteriores términos damos respuesta a su consulta, esperando que sus inquietudes hayan sido aclaradas, y deseando que su visita sea segura y pueda disfrutar de una experiencia maravillosa al visitar el Parque Nacional Natural Tayrona.

Atentamente,

PATRICIA SALDAÑA PEREZ
Jefe de Área Protegida
Parque Nacional Natural Tayrona

Elaboró:
Marjorie Orellano C
Técnico Ecoturismo
PNNT

Revisó y Aprobó
Patricia Saldaña Pérez
Jefa del área protegida
PNNT