



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

20266200004781

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20266200004781

Fecha: 24-07-2026

Código de dependencia 620
PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS

Manizales - Caldas, 24-07-2026

Señor:

Peticionario - Anónimo

Correo Electrónico: agenciasvaladas@gmail.com

Publicación Página Web – Parques Nacionales Naturales

Asunto: Respuesta derecho de petición Art. 23 C.N Ley 1755 de 2015, según Radicado No. 20264700074232.

Cordial saludo,

En atención a la comunicación recibida por esta Entidad, mediante la cual se manifiesta presuntas dificultades relacionadas con la atención al usuario por parte de la UTON, nos permitimos dar respuesta a lo expuesto por el peticionario:

"Las agencias avaladas del parque estamos preocupados con la uton porque no responden en el whatsapp que siempre usábamos anteriormente Laura que era la encargada nos respondía los requerimientos y tickets de inmediato y ahora no es así y hemos perdido clientes salidas y demás cupos por esa ineficiencia de parte de ellos además del área contable escribimos a los correos y números y nunca nos responden y tenemos devoluciones pendientes, quisiera saber si ustedes como entidad encargada de la UTON tienen en conocimiento todo esto porque ya no le responden a las agencias por nada"



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Inicialmente, agradecemos la información suministrada, la cual constituye un insumo relevante para el ejercicio de las funciones de seguimiento y supervisión del Contrato de Concesión No. 001 de 2019, permitiendo identificar oportunidades de mejora en la ejecución contractual y verificar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del concesionario.

De conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión No. 001 de 2019, corresponde a Parques Nacionales Naturales de Colombia, a través del equipo de supervisión, ejercer el seguimiento, control y verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales, garantizando que la prestación de los servicios se desarrolle conforme a las condiciones técnicas, administrativas, financieras y operativas pactadas.

En este contexto, las situaciones expuestas en la comunicación, relacionadas con presuntas demoras en la atención de requerimientos, falta de respuesta a los canales oficiales de atención, gestión de tickets, trámites contables y devoluciones, hacen parte de los aspectos operativos y administrativos inherentes a la ejecución del contrato y, en consecuencia, son objeto de seguimiento por parte de la supervisión.

Frente a esta situación, el Parque Nacional Natural Los Nevados, en ejercicio de sus funciones de supervisión, remitió a la Unión Temporal Operación Nevados el Oficio No. 20266200004681 del 17 de julio de 2026, en el cual se requirió la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento de la atención al cliente, la gestión oportuna de las devoluciones de saldos, la mejora de los canales de comunicación con los usuarios y agencias autorizadas, así como la divulgación oportuna de los cambios operativos que puedan impactar la prestación de los servicios ecoturísticos.

De igual manera, los hechos expuestos en la presente PQR serán incorporados dentro de las actividades de seguimiento contractual, con el fin de verificar la adopción y efectividad de las acciones de mejora por parte del concesionario, en el marco de las obligaciones contractuales y de los mecanismos de control establecidos para la ejecución del contrato.



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Finalmente, el Parque Nacional Natural Los Nevados, reitera su compromiso con el adecuado ejercicio de la supervisión contractual y con el fortalecimiento de la prestación de los servicios ecoturísticos en el área protegida, promoviendo una operación eficiente, transparente y articulada con los diferentes actores que participan en el desarrollo de esta actividad.

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



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

20266200004681

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20266200004681

Fecha: 17-07-2026

Código de dependencia 620
PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS

Manizales - Caldas, 17-07-2026

Señor:

FERNANDO AUGUSTO CLAVIJO ALZATE

Representante Legal

Unión Temporal Operación Nevados

Correo electrónico: representacionlegaluton@gmail.com

Manizales, Caldas

Asunto: Requerimientos en ejercicio de la supervisión del Contrato de Concesión No. 001 de 2019 – por PQR presentada con Radicado No. 20266200001692.

Cordial saludo,

En atención al derecho de petición radicado bajo el No. 20266200001692, mediante el cual se exponen diversas situaciones relacionadas con la operación de la plataforma de reservas, la atención de novedades operativas, el trámite de devoluciones de recursos y la comunicación de cambios en los procedimientos de prestación de los servicios ecoturísticos. Desde el ejercicio de las funciones de supervisión del Contrato de Concesión No. 001 de 2019, se solicita lo siguiente:

1. **Devolución oportuna de recursos.** Se requiere a la Unión Temporal Operación Nevados garantizar que los trámites de devolución de recursos derivados de cancelaciones de reservas se realicen dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente, en especial lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 y demás disposiciones aplicables, implementando mecanismos que permitan a las agencias y usuarios conocer el estado de cada solicitud y asegurar la debida trazabilidad del proceso.

En consecuencia, los saldos a favor de las agencias deberán ser reintegrados dentro de los plazos establecidos. Así mismo, respecto de las



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

reservas canceladas que, a la fecha, hayan cumplido el término previsto para la devolución de los recursos, el reintegro correspondiente deberá efectuarse de manera inmediata.

2. **Socialización del funcionamiento de la plataforma de reservas.** Si bien se han enviado comunicados frente a los cambios realizados en la plataforma, se requiere programar y realizar, en el menor tiempo posible, una jornada de capacitación y socialización dirigida a las agencias operadoras autorizadas, en la cual se expliquen el funcionamiento actual de la plataforma, las modificaciones implementadas, el procedimiento para la gestión de reservas, adiciones, modificaciones, cancelaciones y demás funcionalidades, así como los canales oficiales de atención y soporte.
3. **Fortalecimiento de la atención durante fines de semana y temporadas de alta demanda.** Se requiere implementar un mecanismo permanente de atención para las agencias operadoras durante los fines de semana, festivos y temporadas de alta afluencia de visitantes, garantizando la disponibilidad de personal con capacidad de atender oportunamente las novedades relacionadas con reservas, modificaciones, cambios operativos y demás eventualidades que puedan afectar la adecuada prestación de los servicios ecoturísticos. Lo anterior, considerando que dichos periodos concentran la mayor demanda de visitantes y, por ende, requieren un soporte operativo acorde con las necesidades del servicio.
4. **Comunicación oportuna de cambios operativos.** Se solicita fortalecer los mecanismos de comunicación con las agencias operadoras autorizadas, garantizando que cualquier modificación en los procedimientos, funcionalidades de la plataforma o lineamientos operativos sea informada de manera previa, suficiente y oportuna, con el fin de facilitar su adecuada implementación y evitar afectaciones en la prestación del servicio.
5. **Facturación y soportes de pago.** Se requiere revisar y fortalecer el procedimiento de facturación y expedición de los soportes tributarios correspondientes a los pagos efectuados por las agencias operadoras y demás usuarios de los servicios ecoturísticos, garantizando que, al momento de realizar el pago de una reserva o en la oportunidad que resulte procedente conforme a la normatividad tributaria vigente y al hecho generador de la obligación fiscal, se expida y entregue el documento soporte o la factura electrónica.



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

En consecuencia, se solicita informar a esta Supervisión, dentro del término establecidos, las acciones implementadas para atender cada uno de los requerimientos anteriormente relacionados.

Lo anterior, con el fin de fortalecer la operación ecoturística, mejorar la prestación del servicio y garantizar el adecuado cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato de Concesión No. 001 de 2019, en beneficio de las agencias operadoras, los visitantes y la gestión del Parque Nacional Natural Los Nevados.

Agradezco la atención prestada

Cordialmente,

SIMÓN ALEXANDER MORENO GUTIÉRREZ

Jefe de Área Protegida

Parque Nacional Natural Los Nevados

Copia:
Agencia Operadora

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