PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

20266200005141
Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20266200005141
Fecha: 04-08-2026

Código de dependencia 620
PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS

Manizales - Caldas, 04-08-2026

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. 20264700078232 del 14 de julio.

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 nuevamente estamos inconformes con el mal proceder de la concesión con todas las cosas, primero la atención en el hotel el cisne cada vez es peor, la alimentación enferma a los turistas, el agua es mala y no hacen el mantenimiento correcto, a parques se le ha dicho muchas veces, pero ustedes como entidad nos hemos dado cuenta que incumplen y tampoco les hacen vigilancia ya este caso se va a tramitar legalmente ante otras entidades ya que seguimos con inconformidades la uton sigue recibiendo nuestro dinero y aun así no mejora en nada, donde están las medidas de sanidad con la comida? donde está el agua potable? pero para cobrar todo si saben, incumplen en el servicio, las mismas personas que son empleados de ellos pelean delante los turistas y tratan mal, la administración y gerencia no le habla a las agencias y nos prometieron mejorar el servicio y eso no ha pasado quisiéramos saber ustedes que tienen por decir y mejorar siendo ustedes los que administran esa concesión que claramente dentro de poco podrá terminar**"*

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 las inconformidades manifestadas respecto a la prestación de los servicios en el Centro de Visitantes El Cisne, particularmente en lo referente a la calidad de la alimentación, las condiciones del agua para consumo humano, la atención al usuario y el comportamiento del personal, el Parque Nacional Natural Los Nevados informa que, en ejercicio de las funciones de supervisión del contrato de concesión, ha realizado un seguimiento permanente a las situaciones reportadas por las agencias de turismo y demás usuarios.

Como resultado de dicho seguimiento, se han emitido requerimientos formales al concesionario Unión Temporal Operación Nevados (UTON), mediante los cuales se ha solicitado la formulación e implementación de acciones de mejora orientadas a subsanar las no conformidades evidenciadas durante la ejecución contractual y a fortalecer la calidad en la prestación de los servicios ecoturísticos. Estos requerimientos han sido objeto de verificación por parte de la supervisión, con el fin de evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el concesionario.
En lo relacionado con la calidad del agua, la UTON ha informado la implementación de medidas de mejoramiento, entre ellas la instalación de sistemas de filtración y la realización periódica de análisis fisicoquímicos y microbiológicos, con el propósito de verificar que el agua suministrada cumpla con las condiciones sanitarias aplicables.

Así mismo, considerando las inquietudes presentadas sobre las condiciones higiénico-sanitarias de la preparación y suministro de alimentos, el Parque solicitó el acompañamiento de la Secretaría de Salud del municipio de Villamaría para la realización de una visita de inspección, vigilancia y control, con el fin de que, en el marco de sus competencias, evalúe las condiciones sanitarias del establecimiento y determine las medidas a que haya lugar.

Es importante precisar que todas las peticiones, quejas e inconformidades presentadas por las agencias de turismo y/o anónimos han sido atendidas mediante las respuestas correspondientes y han dado lugar a las actuaciones administrativas de seguimiento que competen al Parque Nacional Natural Los Nevados. No obstante, con el fin de fortalecer los procesos de supervisión y facilitar la adopción de medidas correctivas con mayor oportunidad, se recomienda que los hechos que eventualmente se presenten sean puestos en conocimiento de la Entidad acompañados de evidencias objetivas, tales como registros fotográficos, audiovisuales, dictámenes médicos cuando se presentes casos de intoxicación, fechas de ocurrencia, identificación de las personas involucradas o cualquier otro soporte que permita verificar los hechos reportados y sustentar las actuaciones administrativas frente al concesionario.

El Parque Nacional Natural Los Nevados continuará ejerciendo las actividades de supervisión y seguimiento al contrato de concesión, verificando el cumplimiento de las obligaciones contractuales y, de evidenciarse incumplimientos, adelantará las actuaciones administrativas a que haya lugar dentro del marco de sus competencias, con el propósito de garantizar el mejoramiento continuo de los servicios prestados a los visitantes del área protegida.

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 Moreno Gutierrez

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

Elaboró:	**Revisó:**	**Aprobó:**
Mónica Hernández Carmona	Simón Alexander Moreno G.	Simón Alexander Moreno G.
Profesional Planeación	Jefe de Área Protegida	Jefe de Área Protegida
PNN Los Nevados	PNN Los Nevados	PNN Los Nevados