PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

20266200005291
Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20266200005291
Fecha: 10-08-2026

Código de dependencia 620
PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS

Manizales - Caldas, 10-08-2026

Señor:
Peticionario Anónimo
Correo Electrónico: agenciasavaladas@gmail.com

Asunto: Respuesta a la denuncia referente a condiciones de sanidad en el Centro de Visitantes El Cisne - Radicado No. 20264700079742.

Cordial saludo,

En atención al derecho de petición presentado por usted, radicado bajo el No. 20264700079742, en ejercicio del derecho fundamental consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por la Ley 1755 de 2015, mediante el cual solicita la realización de una inspección sanitaria al área de cocina y manipulación de alimentos del Centro de Visitantes El Cisne, la verificación del cumplimiento de los protocolos de limpieza, desinfección, almacenamiento, conservación y preparación de alimentos, así como la implementación de las medidas correctivas a que haya lugar en caso de evidenciarse incumplimientos, el Parque Nacional Natural Los Nevados se permite dar respuesta en los siguientes términos:

En primer lugar, se agradece la información suministrada, la cual constituye un insumo relevante para el ejercicio de las funciones de supervisión, seguimiento y control del Contrato de Concesión No. 001 de 2019, en la medida en que permite evaluar el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el concesionario y fortalecer las acciones de mejora orientadas a garantizar la adecuada prestación de los servicios ecoturísticos.

De conformidad con las obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión No. 001 de 2019 y con las competencias atribuidas a Parques Nacionales Naturales de Colombia, corresponde a la supervisión contractual ejercer el seguimiento técnico, administrativo, financiero, jurídico y operativo de la ejecución del contrato, verificando el cumplimiento de las obligaciones

contractuales y adoptando las actuaciones administrativas que resulten procedentes cuando se evidencien incumplimientos o situaciones que puedan afectar la adecuada prestación del servicio.

En ese contexto, frente a los hechos expuestos en su comunicación, relacionados con presuntas deficiencias en las condiciones de higiene, manipulación y preparación de alimentos en el Centro de Visitantes El Cisne, el Parque Nacional Natural Los Nevados informa que dichas situaciones han sido objeto de seguimiento permanente en el marco de la supervisión del Contrato de Concesión No. 001 de 2019, considerando igualmente las observaciones e inconformidades presentadas por agencias de turismo, visitantes y demás usuarios de los servicios concesionados.

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 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.

Ahora bien, respecto de la solicitud relacionada con la presunta existencia de incumplimientos en materia de higiene y manipulación de alimentos, y teniendo en cuenta que la inspección, vigilancia y control sanitario corresponde a la autoridad sanitaria competente, el Parque Nacional Natural Los Nevados solicitó formalmente el acompañamiento de la Secretaría de Salud del municipio de Villamaría mediante oficio radicado No. 20266200004861 del 27 de julio de 2026, con el propósito de que, en el marco de sus competencias legales, adelante una visita de inspección, vigilancia y control sanitario al establecimiento, verifique el cumplimiento de la normatividad sanitaria vigente y determine las medidas preventivas, correctivas a que haya lugar.

Es pertinente señalar que todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias e inconformidades presentadas por agencias de turismo, visitantes o terceros han sido tramitadas oportunamente por esta Entidad y han dado lugar a las actuaciones de seguimiento y supervisión correspondientes, conforme al ámbito de competencia de Parques Nacionales Naturales de Colombia. No obstante, con el propósito de fortalecer los procesos de supervisión contractual y facilitar la adopción de medidas administrativas con mayor eficacia y oportunidad, se recomienda que los reportes de presuntos incumplimientos se acompañen, cuando ello sea posible, de elementos materiales de soporte tales como registros fotográficos o audiovisuales, fechas y horas de ocurrencia, identificación de las personas involucradas, historias clínicas o dictámenes médicos en caso de

presuntas intoxicaciones alimentarias, así como cualquier otro medio probatorio que permita corroborar objetivamente los hechos informados y sustentar las actuaciones administrativas correspondientes.

El Parque Nacional Natural Los Nevados continuará ejerciendo de manera permanente las funciones de supervisión, seguimiento y control sobre la ejecución del Contrato de Concesión No. 001 de 2019, verificando el cumplimiento de las obligaciones contractuales y adoptando, dentro del marco de sus competencias y con observancia del debido proceso, las actuaciones administrativas que resulten procedentes en caso de evidenciarse incumplimientos, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios ecoturísticos y la protección de los intereses públicos asociados a la administración del área protegida.

Finalmente, el Parque Nacional Natural Los Nevados reitera su compromiso con el ejercicio riguroso de la supervisión contractual, la observancia de la normatividad aplicable y el fortalecimiento de la calidad de los servicios prestados en el área protegida, promoviendo una gestión transparente, eficiente y articulada con las autoridades competentes y los diferentes actores vinculados a la operación ecoturística, en procura de garantizar condiciones adecuadas de seguridad, calidad e inocuidad para los visitantes.

Cordialmente,

Simon 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