



Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Parque Nacional Natural Tayrona



**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: \*20176720004301\*

Fecha: 11-05-2017

Código de dependencia 672  
PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA  
Santa Marta, Magdalena,

Señora  
**GERALDINE ARJONA**  
Dir.  
Tel. 3128737789  
Medellín

**Asunto: Atención a Petición radicado 20176720004422**

Apreciada Geraldine,

Con un cordial saludo, le manifiesto mi agradecimiento por su gesto de darnos a conocer su experiencia durante la visita que realizó al Parque Nacional Natural Tayrona el pasado 12 de abril, y de antemano le ofrezco disculpas en nombre de Parques Nacionales Naturales de Colombia por las molestias ocasionadas.

En su petición, radicada en esta oficina el día 24 de abril con el número 20176720004422 manifiesta su descontento por haber recibido un servicio deficiente de parte de la Unión Temporal Concesión Tayrona, entidad encargada de la prestación de algunos servicios ecoturísticos en el Área Protegida, concesionados mediante contrato número 002 de 2005.

En el marco del seguimiento al mencionado contrato, Parques Nacionales Naturales de Colombia hace enormes esfuerzos en la revisión y evaluación de los procedimientos implementados por el concesionario, identificando y evidenciando fallas con el fin de que se adopten los correctivos necesarios, siempre en busca de la satisfacción del visitante; por ello, estamos atentos a recibir sus comentarios y sugerencias con mucho interés.

De conformidad con lo anterior, y luego de revisar la situación descrita por usted, en efecto hemos encontrado inconsistencias en la prestación del servicio y oportunidades de mejora que requieren pronta atención. Por tal razón, en calidad de supervisor del citado contrato de concesión, mediante documento 20176720004141 de 09 de mayo, he remitido su petición a la Unión Temporal Concesión Tayrona, solicitándole además la implementación de acciones correctivas eficaces respecto a la situación expuesta en su petición. Corresponde al concesionario emitirle a usted de manera oportuna, una explicación a la situación planteada en su escrito y adoptar las medidas necesarias para evitar que hechos como los descritos por usted se vuelvan a presentar.



Calle 17 No. 4 – 06 Centro - Santa Marta, Colombia  
Teléfonos: (5) 4211732 - 4230752 – 4230704  
tayrona@parquesnacionales.gov.co -  
www.parquesnacionales.gov.co



**Parques Nacionales Naturales de Colombia**  
Parque Nacional Natural Tayrona



Es oportuno señalar que no obstante la situación descrita por usted, el interés de Parques Nacionales Naturales de Colombia es ofrecer al visitante un servicio oportuno con la mejor calidad y atención, por lo que le reiteramos nuestras disculpas por su insatisfacción.

Esperamos recuperar su confianza para que vuelva a visitar esta Área Protegida.

Cordialmente,

  
**LUIS ALEJANDRO BASTIDAS CHIQUILLO**  
Jefe de Área Protegida PNN Tayrona (E)  
Supervisor Contrato Concesión 002/05

Proyecto **MCHARRIS**



Calle 17 No. 4 – 06 Centro - Santa Marta, Colombia  
Teléfonos: (5) 4211732 - 4230752 – 4230704  
tayrona@parquesnacionales.gov.co -  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)