



Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Dirección Territorial Caribe  
Parque Nacional Natural Tayrona



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: \*20186720000191\*

Fecha: 15-01-2018

Código de dependencia 672

PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA

Santa Marta, Magdalena,

Señora

**YENNY MARITZA ORDOÑES**

CRA 14 No 105A 18

Correo: [y.ordóñez.cruz@gmail.com](mailto:y.ordóñez.cruz@gmail.com)

Bogotá, Colombia

**ASUNTO:** Respuesta PQRs 20186720000252

Cordial saludo

De la manera más atenta, me permito dar respuesta su reclamo efectuado mediante radicado No. 20186720000252 del 2018-01-15 en el cual manifiesta lo siguiente:

- "- Cambio de precio en el servicio de camping – en el ingreso indican un precio al llegar dentro del parque dan otro precio.
- Se pagan varios días de camping y le reasignan sin avisar con anterioridad.
- Mejorar el servicio al cliente es la imagen de un país.
- Suben los precios de la comida sin aviso en el Cabo San Juan."

A lo cual nos permitimos informarle que:

1. Los servicios ecoturísticos, incluidos estadía y restaurante se encuentran concesionados a la Unión Temporal Concesión Tayrona (UTCT) los cuales se encuentran disponibles en los sectores de Cañaveral y Arrecifes al interior del PNN Tayrona. La prestación de servicios ecoturísticos por particulares en predios privados al interior del área protegida a pesar de ser regulado por Parques Nacionales Naturales de Colombia, no existe una tasación de precios por resolución, por lo cual el área protegida recomienda para su próxima visita utilizar los servicios concesionados para la mejora de su experiencia.



Calle 17 No. 4 – 06 Santa Marta, Colombia  
Teléfono: 4230752 – 4230704 Ext: 124  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Dirección Territorial Caribe  
Parque Nacional Natural Tayrona



2. Su reclamo será tenido en cuenta y se remitirá la misma al prestador de servicios al cual usted hace referencia, en la búsqueda de la mejora continua a la experiencia del visitante.
  
3. En el marco del POE (Plan de Ordenamiento Ecoturístico) del PNN Tayrona, se busca generar espacios de capacitación y certificación en normas técnicas sectoriales en turismo, con el fin de buscar la mejora continua en la prestación de los servicios ecoturísticos al interior del área protegida.

Agradeciendo de antemano,

  
**JEFERSON ROJAS NIETO**  
Jefe de Área Protegida  
Parque Nacional Natural Tayrona

Proyecto: GALVAREZU



Calle 17 No. 4 – 06 Santa Marta, Colombia  
Teléfono: 4230752 – 4230704 Ext: 124  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)