



Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Parque Nacional Natural Tayrona



MINAMBIENTE



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: \*20186720004061\*

Fecha: 06-08-2018

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

Señora:  
**GEMMA BEATRIZ MORENO GARCIA DEL PRADO**  
Email: [protemont@gmail.com](mailto:protemont@gmail.com)  
Ecuador

**Asunto: Respuesta a su petición con radicado No. 20186720007032 del 27 de julio de 2018.**

Cordial saludo.

Con un cordial saludo, le manifiesto mi agradecimiento por darnos a conocer su experiencia en el Parque Nacional Natural Tayrona el pasado 23 de julio de 2018 y de antemano le ofrezco disculpas en nombre de la entidad por las situaciones que pudieron ocasionarle alguna insatisfacción durante su visita.

En el marco del contrato de Concesión de Servicios Ecoturísticos N° 002 de 2005, Parques Nacionales Naturales de Colombia hace enormes esfuerzos en la revisión y evaluación de los procedimientos implementados por la Unión Temporal Concesión Tayrona, entidad encargada de la prestación de algunos servicios ecoturísticos en el Área Protegida, 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 con mucho interés.

Luego de revisar la situación descrita en su petición radicada en esta oficina el día 27 de julio de 2018 con el número 20186720007032, en la que manifiesta su descontento por haber recibido un servicio deficiente de parte del operador, en efecto, hemos identificado oportunidades de mejoras que nos permitirán prestar un mejor servicio, razón por la cual hemos remitido su petición a la Unión Temporal Concesión Tayrona, solicitándole, en caso de requerirse, la implementación de acciones que permitan ofrecer un servicio ecoturístico óptimo al visitante. Corresponde al concesionario atender de manera oportuna su petición.

Es oportuno señalar que no obstante la situación descrita por usted, el interés de Parques Nacionales Naturales de Colombia es ofrecerle al visitante un servicio oportuno con la cálida atención del personal, por lo que le reiteramos nuestras disculpas y esperamos recuperar su confianza para que vuelva a disfrutar de la riqueza paisajística y cultural que ofrece el Parque Nacional Natural Tayrona.

Cordialmente,

**JEFERSON ROJAS NIETO**  
Jefe de Área Protegida PNN Tayrona  
Proyecto XREALES



Calle 17 No. 4 – 06 Centro - Santa Marta, Colombia

Teléfonos: (5) 4211732 - 4230752 – 4230704

[tayrona@parquesnacionales.gov.co](mailto:tayrona@parquesnacionales.gov.co) -

[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)