



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Parque Nacional Natural Tayrona



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: *20166720007331*

Fecha: 02-08-2016

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

Señora
MATHILDE LE CONEC
Email: Mathilde.leconec@hotmail.fr

Asunto: **Atención de Petición 20166720006282**

Apreciada Mathilde,

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 11 de julio, 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 14 de julio con el número 20166720006282, 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 solución. Por tal razón, en calidad de supervisor del citado contrato de concesión, mediante documento 20166720007151 de 28 de julio, 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,

JOHN JAIRO RESTREPO SALAZAR
Jefe de Área Protegida PNN Tayrona
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



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Parque Nacional Natural Tayrona



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: *20166720007151*

Fecha: 28-07-2016

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

Doctor:
JAMYS POLO TOVAR
Gerente UT Concesión Tayrona
Parque Natural Tayrona

Asunto: **Remisión de Peticiones**

Estimado Dr. Jamys,

Para su conocimiento y fines pertinentes, a la presente adjunto varias peticiones presentadas formalmente en los Buzones de Atención al Usuario ubicados en las taquillas del Parque por visitantes del área protegida, las cuales son relacionadas a continuación:

FECHA	RADICADO	VISITANTE	PAÍS	SECTOR	MOTIVO EXPUESTO
11 julio	20166720006282	Mathilde Le Conec	Francia	El Zaino	Mala atención
11 julio	20166720006292	Mathieu Goegan	Francia	El Zaino	Mala atención
11 julio	20166720006302	Narina Aparicio	Francia	El Zaino	Mala atención
11 julio	20166720006312	Lucile Ninjou	Francia	El Zaino	Mala atención
09 julio	20166720006322	Maicol Orozco	Colombia	El Zaino	Mala atención

Le solicito atender de manera oportuna cada situación descrita por los visitantes, allegando copia de las respuestas a Parques Nacionales Naturales. De igual forma, le solicito adelantar las acciones correctivas efectivas que permitan darle fin a dichas situaciones, las cuales, a la fecha son muy recurrentes, a pesar de venir siendo claramente evidenciadas y requeridas al concesionario desde hace mucho tiempo por la supervisión del contrato de concesión.

Cordialmente,

JOHN JAIRO RESTREPO SALAZAR
Jefe de Área Protegida PNN Tayrona
Supervisor Contrato Concesión 002/05

CC. Jean Claude Bessudo – Representante Legal Suplente Unión Temporal Concesión Tayrona

Adjunto: Cinco (05) folios

Proyecto **MCHARRIS**



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