



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Parque Nacional Natural Tayrona



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: *20166720008461*

Fecha: 07-09-2016

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

Señora
ANTONELLA MUSTACETO
Argentina

Asunto: **Atención de Petición 20166720007792**

Respetada señora Antonella,

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 13 de agosto, 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 17 de agosto con el número 20166720007792, 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, luego de revisar la situación descrita en su petición, donde manifiesta que el concesionario hizo caso omiso a un documento presentado por usted en la taquilla, que la acredita como estudiante activa, y teniendo en cuenta que no se tiene una copia del citado documento, en calidad de supervisor del mencionado contrato de concesión, he remitido su petición a la Unión Temporal Concesión Tayrona, mediante documento 20166720008451 de 07 de septiembre, solicitándole que le emita de manera oportuna, una explicación clara a la situación planteada en su escrito y que adopte, en caso de requerirse, 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 JAIRÓ 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