



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Parque Nacional Natural Tayrona



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: *20166720010031*

Fecha: 28-10-2016

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

Señor
LUIS EDUARDO ARJONA
Email:
Teléfono: 3008372965

Asunto: **Atención de Petición radicado N° 20166720010422**

Respetado señor Luis,

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 15 de octubre, 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 20 de octubre con el número 20166720010422, 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 su descontento por una larga espera que le tocó soportar a causa de la deficiencia en el sistema de facturación implementado por parte del concesionario al momento de realizar el recaudo de los derechos de ingreso al área protegida, lo cual, deja de manifiesto fallas 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 20166720010021 de 28 de octubre, 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



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



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.

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