Parques Nacionales Naturales de Colombia
Parque Nacional Natural Tayrona

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

MINAMBIENTE

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: ***20186720003801***
Fecha: **17-07-2018**

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

Señora
JENY SÁNCHEZ MORENO
Email: santacorola3@hotmail.com
Tel. 3138903222
Bogotá DC

Asunto: Respuesta a su petición con radicado No. 20186720006072 del 06 de julio de 2018

Apreciada señora Jeny,

Con un cordial saludo, le manifiesto mi agradecimiento por su gesto de darnos a conocer su experiencia en el Parque Nacional Natural Tayrona el pasado 02 de julio, 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 06 de julio con el número 20186720006072, 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, por tal razón, en calidad de supervisor del citado contrato, he 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: **MCHARRIS**