

Página 1 de 1	PROCESO ACTUACIÓN JURÍDICA	 POLICIA NACIONAL
Código: 1AJ-FR-0023 Fecha: 19-07-2014 Versión: 0	CONSTANCIA	

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – POLICIA NACIONAL- DIRECCION DE BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA – AREA DE TURISMO Y RECREACIÓN

Bogotá D.C. 27 de noviembre de 2025

Señor@
ORLANDO CORTES BRINEZ
orlando.cortes417@casur.gov.co

ASUNTO: Notificación por aviso queja Solicitud No. 789470-20251106

A los días 27 de noviembre de 2025 el suscrito teniente coronel CRISTIAN ADOLFO VELASQUEZ RIVERA, Jefe de Área Turismo y Recreación - DIBIE, en cumplimiento de la ley 1437 del 18 de enero del 2011, por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, y dando alcance al inciso 2º del artículo 69 – notificación por aviso, se notifica por medio del presente aviso sobre la comunicación oficial GS-2025-039297-DIBIE de fecha 27 de noviembre de 2025, mediante el cual se da respuesta a la queja número 789470-20251106, presentada por usted a través de nuestro canal institucional "web publica PQR2S", en el cual no aporta ningún dato de contacto suministrado por usted.

Este aviso se fija con copia íntegra de la citada comunicación oficial en el micrositio: <https://www.policia.gov.co> notificaciones, desde el 27 de noviembre de 2025 desde las 08:00 horas y será retirado el 02 de noviembre de 2025 a las 17:30 horas, por lo tanto, se advierte que a partir del día hábil siguiente al del retiro del aviso, se entenderá surtida la notificación.

Finalmente, la mencionada comunicación oficial de respuesta a su petición permanecerá en el Área de Turismo y Recreación de la Dirección de Bienestar Social y Familia, dependencia ubicada en la calle 44 50-51, piso 4.

Atentamente:

Teniente coronel CRISTIAN ADOLFO VELASQUEZ RIVERA
Jefe Área Turismo y Recreación
Dirección de Bienestar Social y Familia

ANEXO: Comunicación de respuesta queja

Elaborado por: SI Edwin Andrés Salazar
Revisado por: TC. CRISTIAN ADOLFO VELASQUEZ RIVERA
Fecha elaboración: 27/11/2025
Ubicación: Oficina ARTUM- DIBIE



JEDEH-DIBIE - 13.0

Bogotá D.C., 26 de noviembre de 2025

Señor (a)
ORLANDO CORTES BRINEZ
orlando.cortes417@casur.gov.co
 Celular

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta incidente 789470-20251106 inconformismo servicio

En atención a su escrito allegado a este centro vacacional el día 05/11/2025, el cual fue ingresado por el Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (SIPQR2S), bajo el radicado de ingreso distinguido con el número de la referencia.

En estos términos, se tiene que luego de efectuarse una lectura integral a cada una de las líneas de las que se compone su escrito ya referenciado, se desprende que su contenido se ocupa al exponer a conocimiento de esta unidad a groso modo su reclamo frente a la devolución de dineros por cuenta de una reserva realizada para el Centro Vacacional Tolú.

Bajo esta premisa que nos enrostra el cuerpo de su escrito de petición, esta administración tiene a bien agradecer a usted, el uso de los canales de comunicación que tiene a bien la Policía Nacional – Dirección de Bienestar Social y Familia, como es el Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (SIPQR2S), para que sus usuarios registren su petición, queja, reclamo, reconocimiento del servicio policial o sugerencias, ya que como en esta ocasión permite identificar las falencias del servicio prestado en el centro vacacional Tolú por parte del operador del restaurante.

Dicho esto, esta administración tuvo a bien desglosar uno a uno los puntos de su manifiesto, en el que manifiesta su inconformismo por la atención recibida en el punto de servicio frente a otros usuarios del mismo, por lo que me permito comunicar lo siguiente:

- En atención a la comunicación del asunto de manera atenta y respetuosa, me permito informar que; dentro de su reserva en este centro vacacional la habitación entregada fue la habitación 213, unidad habitacional reservada por el usuario bajo código 20258517716 escogida por usted a través de la plataforma de reservas en línea, sistema que muestra al usuario las unidades habitacionales disponibles en los puntos de servicio al realizar una reserva.
- Asimismo, nos permitimos informarle que, las reservas para el Centro Vacacional Tolú, así como para los demás puntos de servicio a nivel nacional se realizan a través de la plataforma de reservas en línea tal como fue su caso para hacer uso de los servicios restados por la Dirección de Bienestar Social y Familia; ahora bien, dada la ubicación geográfica, clima, servicios etc. con que cuenta cada Punto de servicio generan en el usuario un atractivo especial que los motiva a hacer uso de estos, tal es el caso del Centro Vacacional Tolú, el cual entre otras cosas cuenta con una playa semi privada que lo vuelve un atractivo especial y que lo diferencia de los demás puntos de servicio, por ello de ahí que

realizar reservas para este punto de servicio en especial sea un poco más difícil en referencia a otros centros vacacionales.

- Frente a la atención de cierto grupo de usuarios que visitaron nuestro punto de servicio en la misma fecha que usted, respetuosamente me permito informarle que, gracias a las directrices emitidas por el señor director general de la Policía Nacional para la fecha, tuvimos la oportunidad de hospedar en diferentes centros vacacionales a nivel nacional y en nuestro punto de servicio no a uno si no a dos grupos de agentes en servicio activo de diferentes unidades policiales del país y homenajear a estos grupos de funcionarios por su trayectoria institucional de más de 35 años al servicio de los colombianos, los cuales son motivo de orgullo y reconocimiento por parte de cada miembro de la institución y un país que les está agradecido por su entrega, abnegación y servicio a la comunidad, actividades dispuestas por ellos y previamente coordinadas con el Centro Vacacional para el disfrute de su estadía.

Por último y no menos importante cabe resaltar que nuestros funcionarios están prestos a brindarle cualquier información adicional que requiera de nuestra atención para solucionar sus inquietudes para su estadía en nuestro punto de servicio.

De igual manera, ponemos a su disposición los medios electrónicos, como lo es el correo institucional dibie.vacacional-tolu@policia.gov.co y/o el abonado telefónico, línea única WhatsApp 3102170990, donde nos encontraremos prestos para brindar el trámite correspondiente a este tipo de requerimientos o solicitudes.

Por lo anterior, se da por atendido y resuelto de manera amplia, oportuna eficiente y eficaz el asunto referenciado, no sin antes manifestarle nuestra permanente vocación de servicio y compromiso con los usuarios de los centros vacacionales con el firme compromiso de enfocar nuestros esfuerzos para brindar una experiencia inolvidable a nuestros usuarios.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
Nombre: Cristian Adolfo Velasquez Rivera
Grado: Teniente Coronel
Cargo: Jefe Area Turismo Y Recreacion
Cédula: 80740692
Título: Administrador Policial
Dependencia: Area Turismo Y Recreacion
Unidad: Direccion Bienestar Social Y Familia
Correo: cristian.velasquez@correo.policia.gov.co
26/11/2025 11:09:19 a. m.

Anexo: no

Calle 44 #50-51 can
Teléfono: 3184292175
dibie.jefat@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA