REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

TABLA DE CONTENIDO

Memoria institucional 2024

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. RESUMEN EJECUTIVO 1

II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL 4

III. RESULTADOS MISIONALES 12

3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales. 12

IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO 13

4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos 19

4.4 Desempeño de la Tecnología 21

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional. 26

4.6 Desempeño del Área de Comunicación 29

V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL 35

5.1 Nivel de la satisfación con el servicio. 35

5.2 Nivel de Cumplimiento de Acceso a la Información. 36

5.4 Resultados de medición del portal de trasparencia. 38

5.5 Resultados Carta Compromiso. 39

IV. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO 40

VII. ANEXOS 42

a) **Logros Relevantes – Datos Cuantitativos:** 42

b) **Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos.** 43

c) **Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)** 49

d) **Resumen del Plan de Compras.** 50

I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria institucional 2024

La Dirección Central de Policía de Turismo (POLITUR) es el órgano competente en materia de seguridad turística, autoridad designada por el Estado Dominicano, bajo la Policía Nacional, para que sea responsable de la preparación, aplicación y cumplimiento de un programa de seguridad turística que corresponda con la facultad para aplicar normas y métodos a fin de garantizar el desarrollo de la industria turística nacional y sus vínculos institucionales.

En este resumen presentamos los avances obtenidos de enero a noviembre del año 2024, en cumplimiento de las metas establecidas para el fortalecimiento institucional y la seguridad en los diferentes polos turísticos de la República Dominicana.

Durante este año 2024 hemos realizado acciones que contribuyen al bienestar de nuestros visitantes extranjeros y locales durante el disfrute de sus vacaciones, tales como el incremento de la presencia de nuestros agentes en las zonas de mayor incidencia, reforzando las labores de inteligencia y un monitoreo constante de las zonas de responsabilidad, fortaleciendo la seguridad turística, con el enfoque de asistencia y protección, en busca de que se beneficien los turistas,

tanto nacionales como extranjeros, que se desplazan en los diferentes polos turísticos del país, en miras de que los mismos se lleven la mejor percepción desde su entrada por los aeropuertos y muelles.

Durante este año 2024 hemos logrado una serie de acciones para cumplir con las metas institucionales y actividades operativas realizadas en los diferentes destinos turísticos, lo cual dieron como resultado asistencias brindadas a extranjeros 315,333, beneficiando a 1,112,386 extranjeros, asistencias brindadas a dominicanos a 97,228, beneficiando a 454,623, Crucerístas Beneficiados, 543,764, Patrullajes Preventivos, 22,668, Motocicletas Depuradas, 17,368, Motocicletas Retenidas, 295, Vehículos Depurados, 127,786, Personas Depuradas, 89,023, Personas Detenidas, 1,500, con una inversión de 487,985,203.20, investigaciones del área de inteligencia turística 1,148 investigaciones, 76 apariciones, 834 levantamiento, 6,794 operativos preventivos, con un costo de inversión de 14,300,000.00.

Trabajamos arduamente con el Ministerio de Turismo (MITUR), brindando el apoyo necesario en los diferentes eventos mediante la coordinación, asistencia y protección turística a nacionales y extranjeros que nos visitan.

La Escuela promueve la formación y educación continua e integral de los agentes policiales, en consonancia con lo establecido en la Ley Orgánica de la Policía Nacional, No. 590-16, y amparada en el proceso de transformación que encabeza el superior gobierno a través

de la Dirección General de la Policía Nacional y el Instituto Policial de Educación Superior (IPES), mediante la implementación de una oferta académica que incluye los siguientes cursos: Entrenamiento básico para la formación de agentes POLITUR, básico de seguridad turística integral y básico de actualización turística, los cuales son puestos en práctica en las diferentes zonas turísticas, fomentando el desarrollo de ese sector, que a la vez, sumado a las experiencias en el campo laboral, garantiza un trabajo diáfano, integral y sistemático.

Graduamos 117 nuevos agentes de turismo de la XIV promoción de agentes de POLITUR, “General Antonio Duvergé Duval”, a través de nuestra Escuela de Seguridad Turística.

Ingresamos un total de 299 aspirantes; los mismos fueron reclutados desde el Departamento de Gestión de Empleo de la Policía Nacional y esta dirección, los cuales se entrenan en nuestra Escuela de Seguridad Turística, donde son formados bajo los lineamientos institucionales en cumplimiento con la ley 590-16.

Capacitamos 36 agentes de seguridad turística impartido por instructores del Cuerpo de Bomberos Militares de la República Federal de Brasil.

II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria institucional 2024

2.1 Marco filosófico institucional

Esta dirección, como una dependencia directa de la Policía Nacional, trabaja alineada a la misión, visión y valores, dentro del marco legal, del reglamento de aplicación de la ley 590-16 en la subsección I, Art. 49 expresa que la Dirección Central de Policía de Turismo (POLITUR). Es el órgano encargado de proporcionar y garantizar la seguridad ciudadana en el sector turístico dominicano, mediante acciones de prevención, protección y orientación hacia los turistas nacionales y/o extranjeros que visitan los monumentos, instalaciones y zonas turísticas del país.

a) Visión:

Ser reconocida como la institución líder en servicios de seguridad ciudadana, mediante una labor profesional, competente, confiable, transparente y efectiva, sustentada en el apoyo y la colaboración de la comunidad; comprometida con la constitución, para garantizar la paz y la convivencia pacífica.

b) Misión:

Mantener las condiciones necesarias para el libre ejercicio de los derechos de la población, a través de sistemas planificados de prevención e investigación bajo la autoridad competente para el control del crimen, el delito y las contravenciones, con la participación de la comunidad y que permitan salvaguardar la seguridad ciudadana en todo el territorio nacional.

c) Valores:

Disciplina: La disciplina policial es la actitud de respeto y cumplimiento de las leyes, reglamentos y procedimientos que constituyen la base fundamental sobre la cual descansa la estructura de la Policía Nacional.

Integridad: Actuar con integridad, observando en todo momento el código de ética de la institución, absteniéndose, particularmente, de incurrir o consentir actos de corrupción, con la obligación de informarlos a su superior inmediato.

Vocación de servicio: Los miembros de la Policía Nacional están obligados a llevar a cabo sus funciones con total dedicación, entrega y esmero, debiendo intervenir siempre, en cualquier tiempo o lugar, que se hallaren en servicio o con ocasión de él, en defensa de las personas, la Constitución y las leyes.

d) Base legal

La Policía de Turismo fue creada el 17 de junio de 1975, como una sección de la Policía Nacional, con asiento en el Aeropuerto Internacional de Las Américas, con una cantidad de 25 policías.

De acuerdo con la Ley Orgánica de las Fuerzas Armadas 139-13 de fecha 13 de septiembre de 2013, el Cuerpo Especializado de Seguridad Turística (CESTUR) queda establecido bajo la dependencia directa del Ministerio de Defensa por la naturaleza estratégica que representa el turismo para el desarrollo de la nación.

La Ley Orgánica de la Policía Nacional, 590-16, nos establece como Dirección Central de Policía de Turismo (POLITUR), una dirección especializada que tiene la responsabilidad de proteger y salvaguardar la vida e integridad física de todos los turistas extranjeros y residentes que visitan los diferentes polos turísticos de la República Dominicana.

2.3 Estructura Organizacional

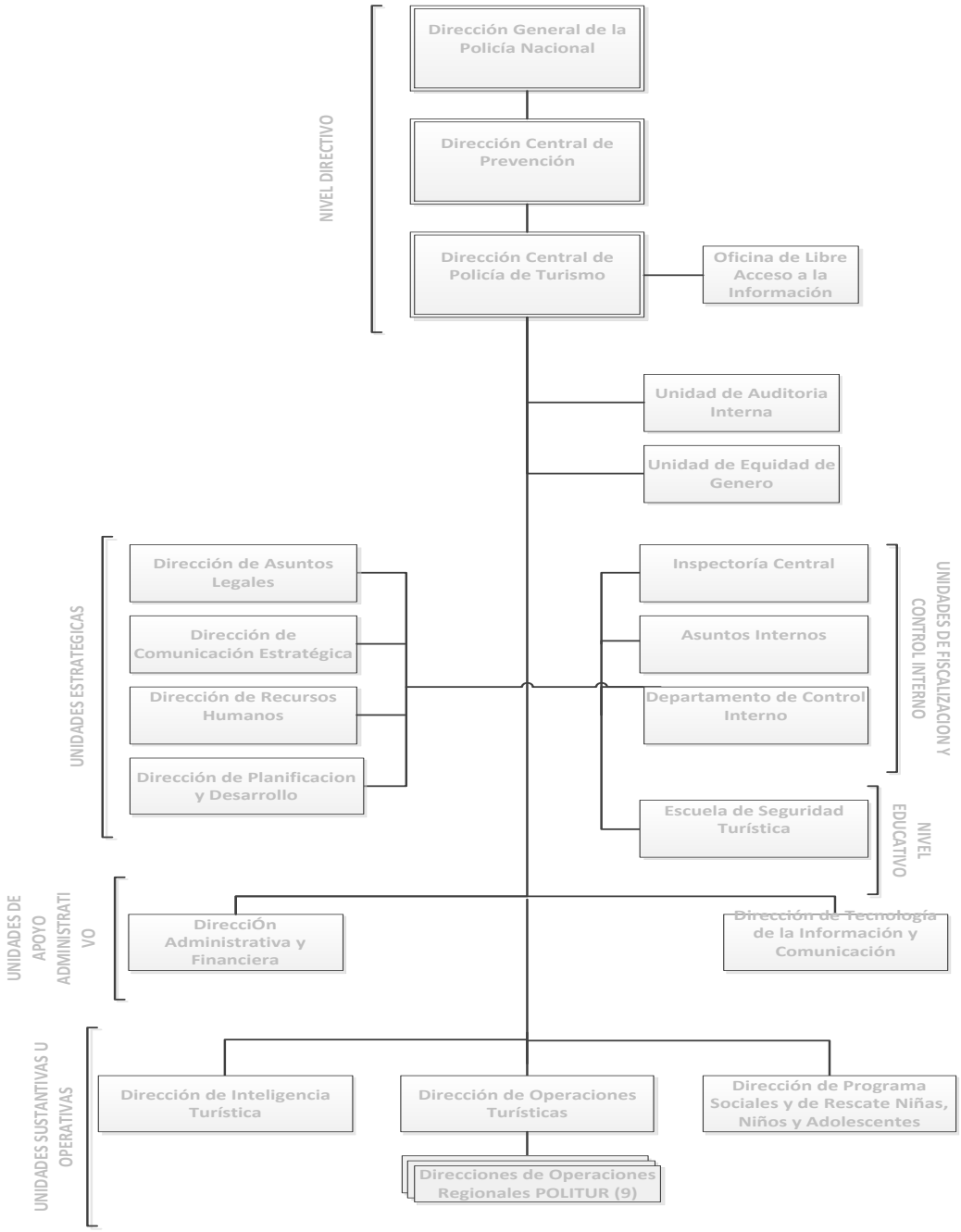
2.3.1 Lista de los funcionarios actuales

- General Lic. Minoru Matsunaga Matsunaga, P.N., Director Central de Policía de Turismo.
- Coronel Santo Gil San Pablo Vallejo, P.N., Subdirector Central.
- Teniente Coronel Lic. Edward Chavéz Guerrero, E.R.D., Subdirector Técnico.
- Primer Teniente Austria Mora Herrera, P.N., Encargada de la Oficina de Libre Acceso a la Información.
- Asimilada Lic. Ana Francisca Pérez Fernández, P.N., Directora de Planificación y Desarrollo.
- Coronel Lic. Jhonny F. Trinidad Benítez, P.N., Director Administrativo y Financiero.
- Coronel Lic. Jorge Luis Cordero Montes De Oca, P.N., Director de Recursos Humanos.
- Coronel Lic. Manuel Almonte Marte, P.N., Director de Operaciones Turísticas.
- Coronel Lic. Juan Pascual Deschamps, P.N., Director Regional de Operaciones Zona Metropolitana.
- Coronel Lic. Pedro Juan Reyes Peña, P.N., Director Regional de Operaciones Cibao Central.
- Capitán de Navío Lic. Miguel Ángel Guzmán Jiménez, A.R.D., Director Regional de Operaciones Nordeste.

- Coronel Lic. Anicacio Guillen Guzmán, P.N., Director de Operaciones Regional Norte.
- Coronel Lic. Carlos Joaquin Made Fernández, P.N., Director de Operaciones Regional La Altagracia.
- Coronel Lic. Pedro L. Álvarez Agramonte, P.N., Director de Operaciones Regional Zonal Este.
- Coronel Lic. Jorge Encarnación Rijo, E.R.D., Director de Operaciones Regional Este.
- Coronel Lic. Juan Antonio Peralta Pilarte, E.R.D., Director Regional de Operaciones Sur.
- Coronel Lic. Robert Ray Cavallo Tremol, P.N., Director de Operaciones Regional Sur Central.
- Coronel Lic. Carlos Osvaldo Mancebo Núñez, P.N., Director de Inteligencia Turística.
- Mayor Lic. Gerónimo González Cruz P.N., Director de Tecnología de la Información y Comunicación.
- Coronel Dr. Geraldo De Jesús Báez Arno, P.N., Director de Asuntos Legales.
- Tte. Coronel Lic. Dionelys Figuereo Made, P.N., Director Comunicación Estratégica.
- Coronel Lic. Elías D. Villar Tejeda, P.N., Director Escuela de Seguridad Turística.
- Coronel Anabel M. Cornielle Suero, M.A. P.N., Directora de Programas Sociales y Rescate NNAS.

- Capitán Licda. Maireny Moreno Hilario, P.N., Encargada de la Unidad de Genero.
- Teniente Coronel Lic. Victor Manuel Perez Ortiz, P.N., Asuntos Internos.
- Tte. Coronel Lic. Yuveres Cuevas Aquino, P.N., Inspector Central.

2.3.2 Organigrama



2.4 Planificación Estratégica

- **Eje Estratégico:** Calidad del Servicio.
- **Objetivo Estratégico:** Reestructurar los servicios preventivos de seguridad especializada a nivel nacional para reducir la ocurrencia de hechos delictivos y /o situaciones de riesgo con la finalidad de fomentar la convivencia pacífica.

Como dependencia de la Policía Nacional y parte de las direcciones especializadas, obedece al eje estratégico número 1 de los 4 ejes que componen el Plan estratégico institucional 2021-2024.

Perspectiva institucional para la transformación integral de la Policía Nacional

1. Calidad del Servicio.
2. Fortalecimiento Institucional
3. Educación y Bienestar del Talento Humano
4. Transformación de la cultura

III. RESULTADOS MISIONALES

Memoria institucional 2024

3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales.

Durante este año 2024 hemos logrado una serie de acciones para cumplir con la misionalidad de la seguridad turística, desde la direcciones de operaciones turísticas y el despliegue operacional en los diferentes polos turísticos del país, lo cual dieron como resultado asistencias brindadas a extranjeros 315,333, beneficiando a 1,112,386 extranjeros, asistencias brindadas a dominicanos a 97,228, beneficiando a 454,623, Crucerístas Beneficiados, 543,764, Patrullajes Preventivos, 22,668, Motocicletas Depuradas, 17,368, Motocicletas Retenidas, 295, Vehículos Depurados, 127,786, Personas Depuradas, 89,023, Personas Detenidas, 1,500, con una inversión de 487,985,203.20; e investigaciones del área de inteligencia turística 1,148 investigaciones, 76 apariciones, 834 levantamiento, 6,794 operativos preventivos, con un costo de inversión de 14,300,000.00.

Leyenda: Producto misional; Zona turística con servicios de Patrullaje Preventivo / proactivo.

IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria institucional 2024

4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

A continuación, se presentan las distintas ejecuciones que determinan el desempeño financiero de la institución año 2024, desde una perspectiva viable para maximizar la eficiencia del gasto y el cumplimiento de las metas físicas financieras del presupuesto.

Cuentas por Pagar:

Mes	Facturado	Pagado	Por Pagar
Enero	42,189,968.85	40,465,913.13	1,724,055.72
Febrero	3,802,953.86	1,052,346.05	2,750,607.81
Marzo	9,647,389.64	9,343,963.54	303,426.10
Abril	7,221,188.88	4,595,757.89	2,625,430.99
Mayo	10,631,833.59	6,023,656.07	4,608,177.52

Mes	Facturado	Pagado	Por Pagar
Junio	30,712,735.71	6,046,854.58	24,665,881.13
Julio	40,682,456.74	20,772,122.78	19,910,333.96
Agosto	34,877,154.29	14,417,584.42	20,459,569.87
Septiembre	43,620,702.11	25,224,839.04	18,395,863.07
Octubre	27,792,179.22	20,980,415.80	6,811,763.42
Noviembre	15,419,841.21	9,957,659.67	5,462,181.54
Total	266,598,404.10	158,881,112.97	107,717,291.13

Logros Relevantes – Datos Cuantitativos:

Producto / servicio	Ene.	Feb.	Mar.	Abril	May.	Jun.	Jul.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
6165 - Zonas turísticas con servicios de patrullaje preventivo / proactivo.	351	351	351	351	351	351	351	351	351	351	351	351	4,212
Inversión producto	29,902,102.18	32,985,591.18	390,443,722.90	36,669,174.03	35,270,686.58	37,409,825.07	51,570,209.22	47,963,40.04	52,506,668.32	53,585,452.52	41,552,766.87	3,479,554.10	461,939,443.01

Matriz de ejecución presupuestaria:

Cód- Act.	Producto	Asignación presupuestaria (RD$)	Ejecución 2024 (RD$)	% Desempeño Financiero
0001	Dirección y Coordinación	446,607,677.00	399,918,556.70	89.55
0002	Protección y Seguridad al Turista	98,410,762.00	62,714,301.05	63.73
0003	Atención al Ciudadano en Zonas Turísticas	206,614,563.00	39,652,345.45	19.19

- **Auditoría externa:** informe de fecha 13 de septiembre del año 2024, auditoría de seguimiento practicada por la Contraloría General, a esta dirección central de policía de turismo, correspondiente al periodo del 1ro. de septiembre del año 2020 hasta el 30 de abril del año 2021.

4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Esta dirección cuenta con 1,662 agentes, de los cuales 1,314 son masculinos y 348 son femeninas; entre personal policial y militar.

Graduamos 117 nuevos agentes de turismo de la XIV promoción de agentes de POLITUR, “General Antonio Duvergé Duval”, a través de nuestra Escuela de Seguridad Turística.

Ingresamos un total de 299 aspirantes a la promoción XV; los mismos fueron reclutados desde el departamento de gestión del empleo de la Policía Nacional y esta dirección, los cuales se entrenan en nuestra Escuela de Seguridad Turística, donde son formados bajo los lineamientos institucionales en cumplimiento con la ley 590-16.

Capacitación del personal de instructores y docentes de esta escuela en “Metodología del Proceso de Enseñanza y Aprendizaje”. Curso “Rescate de montaña”. Participamos en una inducción y capacitación del proceso de Evaluación de Desempeño del personal militar, impartida en el Salón de Actos “General de División José Antonio (Pepillo) Salcedo”, del Ministerio de Defensa.

Escuela de Seguridad Turística

La Escuela promueve la formación y educación continua e integral de los agentes policiales, en consonancia con lo establecido en la Ley Orgánica de la Policía Nacional, No. 590-16, y amparada en el proceso de transformación que encabeza el superior gobierno a través de la Dirección General de la Policía Nacional y el Instituto Policial de Educación Superior (IPES), mediante la implementación de una oferta académica que incluye los siguientes cursos: Entrenamiento básico para la formación de agentes POLITUR, básico de seguridad turística integral y básico de actualización turística, los cuales son puestos en práctica en las diferentes zonas turísticas, fomentando el desarrollo de ese sector, que a la vez, sumado a las experiencias en el campo laboral, garantiza un trabajo diáfano, integral y sistemático.

Cabe destacar que los conscriptos de la Escuela de Seguridad Turística, como futuros miembros de la Policía Nacional, reciben la misma capacitación que los demás rasos de la institución en otras escuelas, como la de Seguridad Ciudadana en Hatillo, San Cristóbal, o la de la Dirección General de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT), con la única particularidad de la especialización en Seguridad Turística.

- Capacitación a la Décimo Quinta (XV) Promoción de Agentes de Policía de Turismo POLITUR, General Antonio Duvergé Duval: las siguientes charlas:

- Charla sobre: “La introducción al sistema nacional de control interno de la República Dominicana”.
- Charla sobre: “Enfermedades de transmisión sexual”.
- Charla sobre: “La autoestima y su relación con el éxito personal y profesional”.
- Charla sobre: “salud mental, bienestar emocional y resolución de conflictos”.
- Capacitamos 36 agentes de seguridad turística, impartido por instructores del Cuerpo de Bomberos Militares de la República Federal de Brasil.

4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

Esta dirección ha desarrollado en el proceso jurídico las actividades rutinarias correspondientes que frecuentemente realizamos, para el buen desenvolvimiento en el aspecto legal. Está el brindar asistencia legal a los agentes de POLITUR, que son citados para fines de investigación tanto en el área legal externa como en los órganos de control por las áreas de Inspectoría Central y Asuntos Internos. Así como también las confecciones, correcciones.

Brindamos asistencia legal a ciento sesenta y siete (167) agentes de diferentes grados, pertenecientes a la Policía Nacional y Fuerzas Armadas adscritos a esta Dirección Central de Policía de Turismo (POLITUR).

Se realizó un acuerdo para el servicio de portafirmas gubernamental firmado entre la oficina gubernamental de tecnología de la información y la comunicación y la dirección central de policía de turismo (POLITUR).

Contratos de alquiler de la casa ubicada en la calle Paseo del Este No. 41, Los Corales del Sur, Tropical del Este, Las Américas, que aloja las áreas de Transportación y Logística de esta Dirección.

Contrato de alquiler de la casa, ubicada en la calle Diego de Lira No. 84, Sabana de la Mar.

Participación en audiencia en el Tribunal de Tierras de Jurisdicción Original del Distrito Judicial de Puerto Plata, en contra de la razón social COSTA AZUL, S.R.L., parte accionante; la cual fue declarada la incompetencia en razón de la materia para conocer de esta acción, que es el Tribunal Contencioso Administrativo.

Participación en audiencia en la Quinta Sala del Tribunal Contencioso Administrativo, en contra de los accionantes: INVERSIONES CALPES, S.R.L., INVERSIONES TARACOM, S.R.L. y MESA INVESMENT LIMITED, S.R.L., la cual fue concluida y se encuentra en estado de fallo. RIA DEL CARMEN, BIENVENIDA SEVERINO RIJO.

4.4 Desempeño de la Tecnología

Se lograron avances significativos en el área de tecnología:

1.Sistema de Carnetización.

Breve descripción del proyecto: Este sistema les permite a los miembros pertenecientes a esta Dirección Central de Policía de Turismo obtener una identificación institucional.

2. Sistema de Incidentes Turísticos.

Breve descripción del proyecto: Este sistema nos permite gestionar, manejar y darles seguimiento a los incidentes a nivel nacional en los distintos polos turísticos, siendo registrados en tiempo real a través de dicho sistema.

3. Aplicación APP POLITUR

Breve descripción del proyecto: App POLITUR es una aplicación móvil para asistencia al turista, cuyo objetivo es fortalecer las capacidades para prevenir amenazas a la seguridad en espacios turísticos, incluida en la iniciativa gubernamental de República Digital.

4. Sistema de Radio Comunicación Digital.

Breve descripción del proyecto: Se está llevando a cabo la implementación de nuevas tecnologías en materia de comunicación con la instalación de nuevos y modernos equipos que permitirán cubrir toda la zona costera y turística a nivel nacional; este proyecto se encuentra en un 80% de implementación.

5. Sistema de Radio Comunicación Digital.

Se está llevando a cabo la implementación de nuevas tecnologías en materia de comunicación con la instalación en Bayahibe.

6. Instalación de Antena de Radio Comunicación Digital.

Breve descripción del proyecto: Instalación de antena y se dejó en funcionamiento la radiocomunicación digital en Bayahibe.

7. Instalación de Torre y Antena de Repetidor.

Breve descripción del Trabajo Realizado: Instalación de Torre y Antena de 16 bahías en la loma Isabel de Torres, para la cobertura de la Regional Cibao Norte.

8. Traslado y Sustitución de equipos de Loma Isabel de torres.

Breve descripción del Trabajo Realizado: El traslado y la sustitución de los equipos de repetición digital en la loma Isabel de Torres de la provincia Puerto Plata, debido a que fueron impactados por un rayo que los inhabilitó.

9. Entrega de micrófonos Departamento Puerto Plata.

Breve descripción del Trabajo Realizado: Entrega de micrófonos de solapa a las radios DGP, que se encuentran en servicio en el departamento Puerto Plata.

10. Entrega de micrófonos Departamento Bávaro.

Breve descripción del Trabajo Realizado: Entregar micrófonos de solapa, para las radios de comunicación digital, en el departamento bávaro.

11. Readecuación de Antena.

Breve descripción del Trabajo Realizado: En la provincia La Altagracia, Municipio Bayahibe y Boca de Yuma, se realizó la readecuación de antena de Comunicación Digital.

12. Instalación de Gabinete en Bayahibe.

Breve descripción del Trabajo Realizado: En la provincia La Altagracia, Municipio Bayahibe, se realizó la instalación de puntos de acceso a la red y organización del gabinete de comunicación.

13. Levantamiento Cámaras centro de monitoreo bávaro.

Breve descripción del Trabajo Realizado: Se hizo el levantamiento de las cámaras del centro de monitoreo de la subdirección Bávaro-Uvero Alto, con el propósito de restablecer el monitoreo de esa zona turística.

14. Cableado estructurado en Bayahibe.

Breve descripción del Trabajo Realizado: Este levantamiento se realiza junto a empleados de Activa, la compañía que proporciona la fibra y la electricidad. En la provincia La Altagracia, Municipio Bayahibe, donde se realizó el cableado estructurado y se hizo la instalación de teléfonos IP.

15. Rectificación de las Rutas Subterránea En la Zona Colonial.

Breve descripción del Trabajo Realizado: Rectificación de las rutas para la instalación de la fibra óptica de la infraestructura del sistema de cámaras de video vigilancia, que serán instaladas en la zona en mención, donde participaron el primer teniente Johan José Sánchez Mateo P.N., sargento mayor Frank Nadil Santana Mora P.N., Carlos Acosta, consultor de Politur, Sr. Loftus Otway y los Ing. Fabian Mariñez, coordinador de Ejecución 1, Ing. Nivio Caamaño del PIDTUCCSD.

16. Reemplazo de suministro.

Breve descripción del Trabajo Realizado: Remplazo y suministro de (32) UPS, para la protección de las computadoras de los puestos de servicios en los polos turísticos y departamentos de esta Dirección Central de policía de turismo.

17. Distribución de Impresora.

Breve descripción del Trabajo Realizado: Distribución de 15 impresoras para eficientizar el trabajo realizado en nuestros distintos departamentos.

18. Distribución de Computadoras Completas.

Breve descripción del Trabajo Realizado: Entrega de 15 computadoras completas, distribuidas en los diferentes departamentos de esta Dirección Central, incluyendo departamentos operativos y polos turísticos.

Cumplimiento y certificación de Norma NORTIC A-2, A-3, E-1

- Norma NORTIC A-2 para el desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los organismos del Estado Dominicano.

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.

a) **Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).**

Esta dirección, como dependencia de la Policía Nacional, no tiene NOBACI independiente y estamos en el monitoreo de las normas a través de la dirección de Control Interno de la P.N.

b) **Resultados de los Sistemas de Calidad.**

Esta dirección como dependencia de la Policía Nacional, pertenecemos al Comité de Calidad de la P.N.

c) **Acciones para el fortalecimiento institucional.**

Esta dirección se mantiene en planificación constante y, de acuerdo con las necesidades de las planeaciones del servicio, trabajamos las planeaciones operacionales a nivel nacional en los diferentes polos turísticos del país, divididos en cuadrantes y corredores. Realizamos los levantamientos en los nuevos destinos turísticos con miras a fortalecer el despliegue operacional de la dirección.

Planes Operativos Anuales (POA): realizamos los levantamientos y coordinaciones en las diferentes áreas que componen esta dirección, en el desarrollo de la elaboración de los planes de cada área para ser ejecutados en el 2025.

Sistema estadístico: Desarrollamos análisis de los datos estadísticos recolectados a nivel nacional, emitiendo informes diarios, semanales, mensuales, trimestrales y de forma comparativa a los tiempos. Emitimos informes estadísticos.

- Elaboramos el plan de necesidades.
- Cofección del proyecto “Modelo de Policía Turística”.
- Emisión del Plan Operativo Anual (POA) 2025.
- Aplicamos la encuesta de satisfacción del servicio brindado en los diferentes polos turísticos del país.
- Aperturamos el buzón físico y digital.
- Confeccionamos y emitimos 6 órdenes de operación.
- Reordenamos los cuadrantes y corredores de la Zona Colonial.
- Elaboramos el plan de seguridad turística de Las Terrenas.
- Elaboramos y pusimos en funcionamiento el plan de seguridad turística Cabo Rojo-Pedernales.

d) **Avances en la Implementación de las Políticas Transversales.**

Unidad de Igualdad de Género: hemos impartido varios talleres de orientación y capacitación tanto en el interior del país como en el Distrito Nacional; estos son los siguientes:

Taller de orientación: "El rol de los padres en la familia: protocolo de abordaje desde la perspectiva de seguridad turística y masculinidad positiva".

Taller de orientación y aplicación de pruebas DASS 21 y ZUNG.

Participación en la actividad en el segundo encuentro de mesa de seguridad y género.

Desde el área de servicios generales cumplimos con el Plan Institucional de Gestión Medioambiental de la Policía Nacional de la República Dominicana.

Implementación de safacones para la separación de los residuos en 20 dotaciones de POLITUR, de los diferentes polos turísticos del país.

Colocación de señaléticas en todas las dotaciones a nivel nacional y en la sede central de POLITUR.

4.6 Desempeño del Área de Comunicación

La Dirección Central de Policía de Turismo, POLITUR, ha trabajado en la reforma de los planes estratégicos de comunicación, tomando en cuenta los principales pilares diseñados por la Policía Nacional. Nos enfocamos en la mejora de la comunicación de la Dirección Central con los usuarios que nos visitan en los principales polos turísticos y las redes sociales.

En las redes se colocan las principales informaciones de interés para los turistas nacionales y extranjeros, noticias, anuncios y se promocionan los servicios institucionales.

Esta dirección desarrolló durante este año 2024 9 campañas de redes sociales.

- Asistencia y protección.
- Conciencia Por la Vida, Semana Santa 2024
- Ciberseguridad.
- Cáncer de mama.
- Cáncer de próstata.
- No violencia contra la mujer.
- La familia.
- Villa Navidad.
- Fuegos policiales y militares.

Estas campañas no representaron ningun costo de gasto económico para el Estado Dominicano, tienen como finalidad promover la

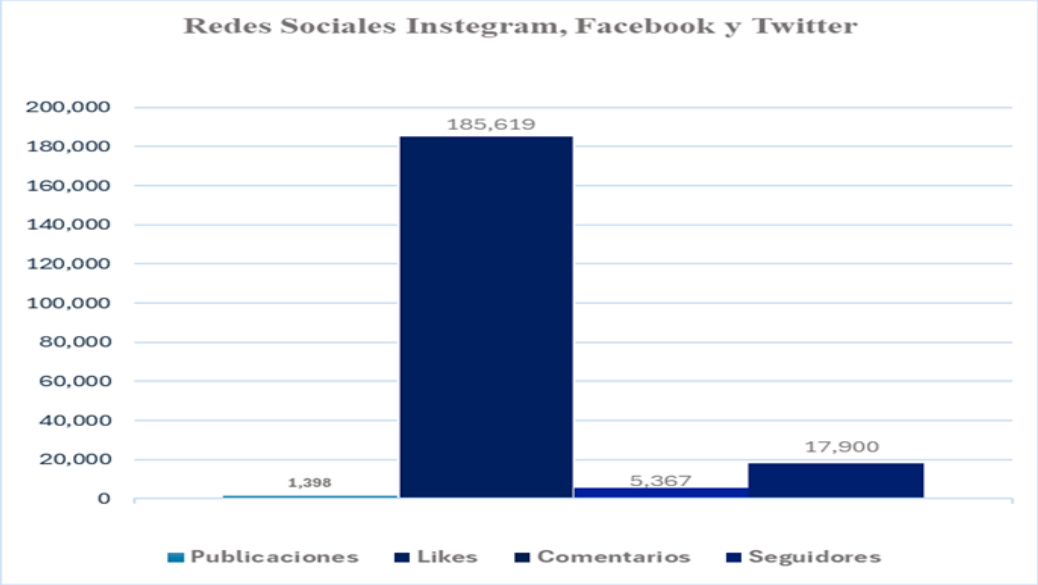
seguridad y la prevención para los turistas nacionales y extranjeros que visitan el país, y han seguido la temática del Ministerio de Turismo referente a este periodo y al cambio de temporada al otoño y relativo a la Navidad.Beneficios: Hemos logrado cambiar la percepción de la población en cuanto al policía de turismo; se han impactado las redes sociales de manera positiva a la ciudadanía de ver la imagen institucional como una institución modelo que ofrece seguridad y protección en sus servicios. Desde esta dirección trabajamos con las directrices de la norma E1 para establecer una correcta comunicación con el ciudadano por medio de las redes sociales.

- Implementamos los planes de comunicación de redes sociales.
- Plan de crisis de redes sociales.
- Estadísticas de las redes sociales:

Redes Sociales

Medios	Cantidad
Publicaciones	1,398
Likes	185,619
Comentarios	5,367
Seguidores	17,900

Fuente: Dirección de Comunicación Estratégica POLITUR


Redes Sociales Instegram, Facebook y Twitter
200,000
180,000
160,000
140,000
120,000
100,000
80,000
60,000
40,000
20,000
0
185,619
1,398
5,367
17,900
Publicaciones
Likes
Comentarios
Seguidores

Impacto de redes sociales

7 días 14 días 30 días **90 días** 26 de oct – 24 de nov

Visualizaciones

292.127
Visualizaciones

Seguidores	73%
No seguidores	27%
Cuentas alcanzadas	34.413

Por tipo de contenido

Todo | Seguidores | No seguidores

Publicaciones	46,2%
Reels	36,7%
Historias	17,1%
Videos	0,0%

• Seguidores • No seguidores

Contenido destacado según las visualizaciones Ver todo

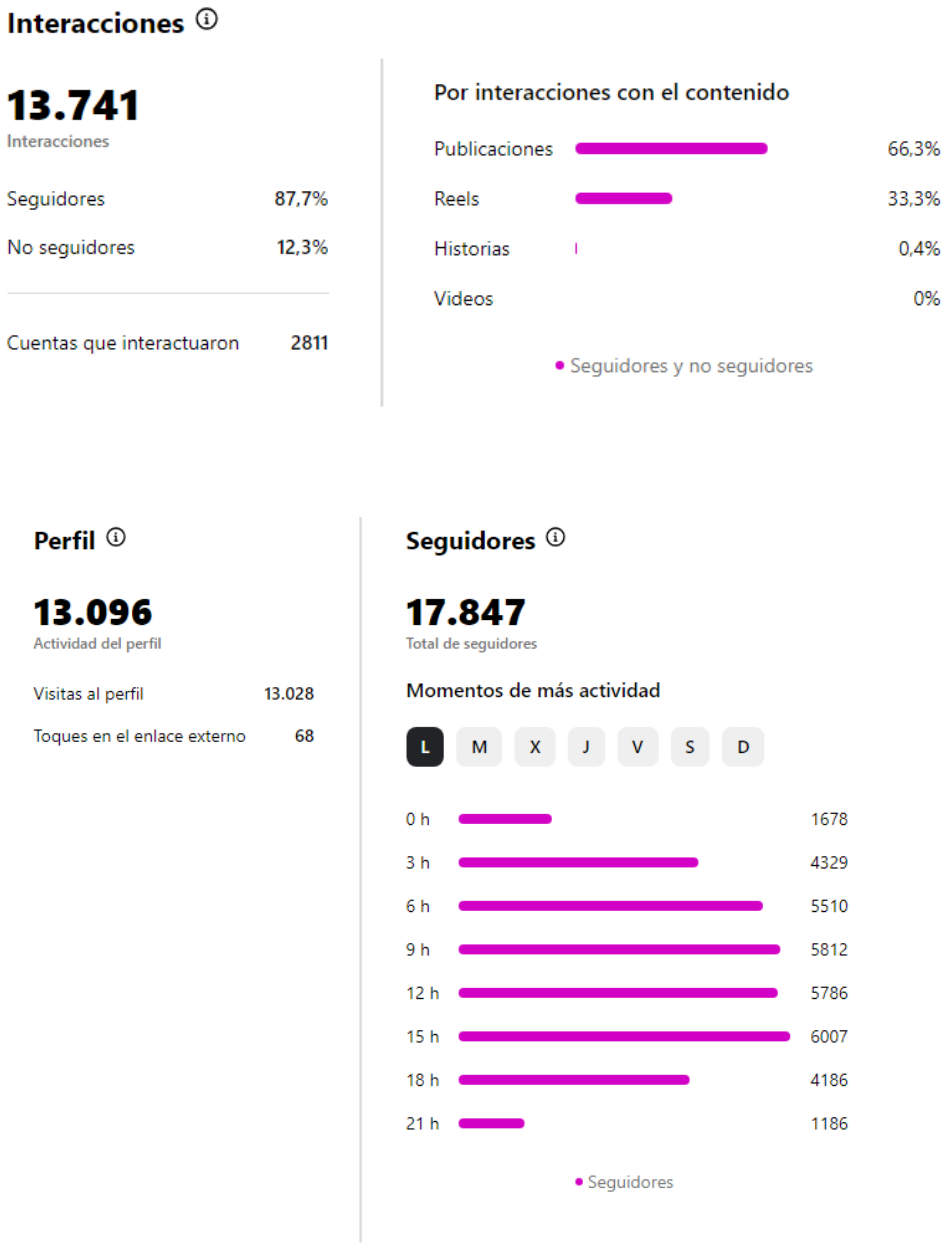
30 de oct

30 de oct

7 de nov

6 de nov

19 de nov

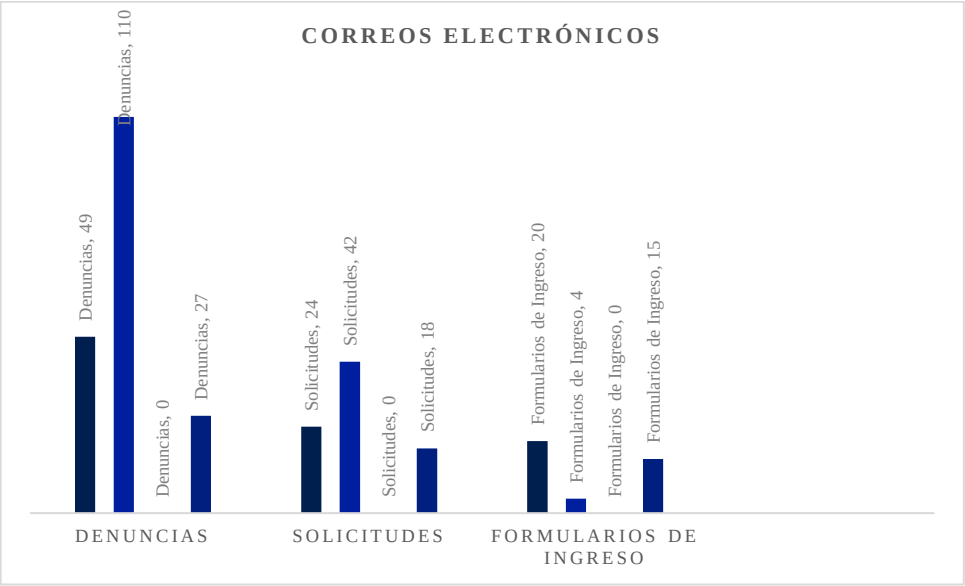


Fuente: Dirección de Comunicación Estratégica POLITUR

Correos Electrónicos

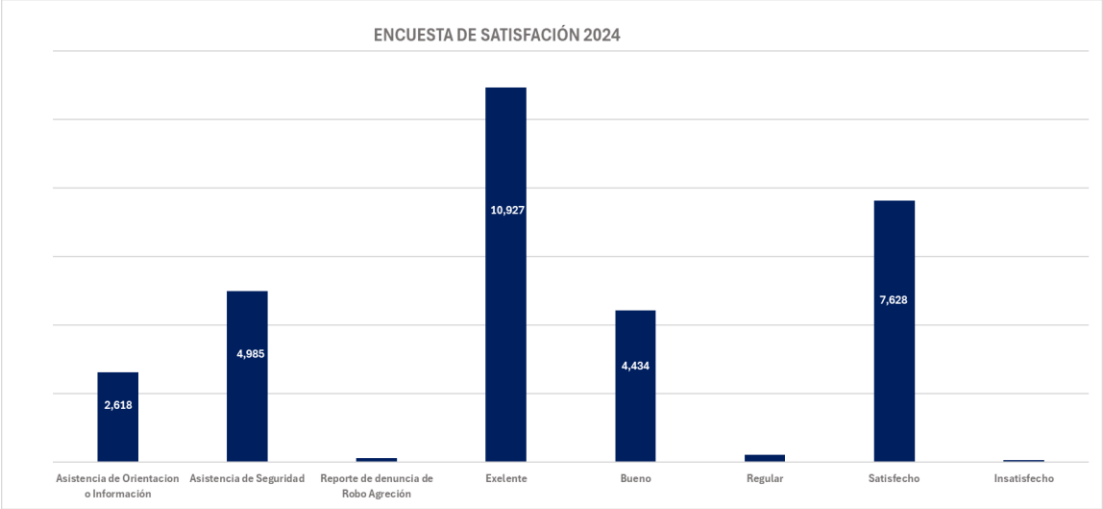
Correos	Denuncias	Solicitudes	Solicitud de informacion	Formularios de Citas
Info@politur.gob.do	49	24	20	
Contactos@politur.gob.do	110	42	4	
oai@politur.gob.do	0	0	0	
Total	159	66	24	

Fuente: Dirección de Operaciones Turisticas y Unidad de Libre Acceso a la Información, POLITUR



V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

5.1 Nivel de la satisfación con el servicio.



Fuente: Departamento de Calidad Institucional, POLITUR.

Como podemos observar en la gráfica, esta presenta los resultados de la encuesta aplicada en los diferentes polos turísticos del país, donde 2,618 son en "Asistencia de Orientación o Información"; 4,985 en "Asistencia de Seguridad"; 107 en "Reporte de Denuncia de Robo"; 6,078 respuestas "Excelente"; 10,927 respondieron "Bueno"; 4,434 “Regular"; 204 en el servicio brindado por nuestros agentes turísticos; 7,628 en "Satisfecho", y 53 "Insatisfechos".

5.2 Nivel de Cumplimiento de Acceso a la Información.

Esta Dirección Central de Policía de Turismo (POLITUR), como una dependencia directa de la Policía Nacional, cumple con responsabilidad las disposiciones contenidas en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04, asumiendo el compromiso de suministrar respuesta a lo requerido por nuestros ciudadanos nacionales y extranjeros, cumpliendo con los plazos otorgados por la ley que rige dicho proceso.

Portal Único (SAIP) enero-diciembre 2024	Cantidad
Solicitudes de Información	9
Completadas Disponibles en el SAIP	8
Cerradas	0
Remitida a otra Institución	0
Cerradas por requerimiento del ciudadano	4
Cerradas Inf. Incompleta por el ciudadano	2
Rechazada	0
En prorrogas	0

Portal Único (SAIP) enero-diciembre 2024	Cantidad
En espera del Dpto. correspondiente	
Total	23

Fuente: Unidad de Libre Acceso a la Información POLITUR

5.3 Resultados Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Apertura del Buzón QRS					
Meses	**Quejas**	**Declinadas**	**Complejas**	**Cerradas**	**Abiertas**
Enero	0	0	0	0	0
Febrero	0	1	0	0	0
Marzo	0	0	0	0	0
Abril	0	0	0	0	0
Mayo	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0
Septiembre	1	1	0	0	0
Octubre				3	
Noviembre					

Apertura del Buzón QRS					
Meses	**Quejas**	**Declinadas**	**Complejas**	**Cerradas**	**Abiertas**
Diciembre					

Fuente: Unidad de Libre Acceso a la Información POLITUR.

5.4 Resultados de medición del portal de trasparencia.

Esta Dirección Central de Policía de Turismo (POLITUR), como una dependencia directa de la Policía Nacional, cumple con responsabilidad las disposiciones contenidas en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04. Durante este año 2024, la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), órgano rector de la transparencia del Gobierno Dominicano, ha evaluado, en el marco de la Resolución No. 002-2021, el desempeño de las instituciones públicas en los meses enero-septiembre, con un desempeño:

Evaluaciones Primer Semestre 2024	Puntuación
Enero	92.31
Febrero	90.63
Marzo	99.33
Abril	99.52
Mayo	99.03

Evaluaciones Primer Semestre 2024	Puntuación
Junio	98.39
Julio	98.15
Agosto	97.71
Septiembre	95.95
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	

Fuente: Unidad de Libre Acceso a la Información POLITUR

5.5 Resultados Carta Compromiso.

Contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano: esta dirección tiene bajo su responsabilidad la satisfacción al ciudadano de los servicios ofrecidos y comprometidos en Carta Compromiso; con esto se generan acciones para medir el cumplimiento de los estándares de calidad en los servicios de asistencia y protección al turista nacional y extranjero que se desplazan en los diferentes polos turísticos del país. Para esto contamos con las herramientas de las redes sociales, portales web, buzones físicos y digitales, correo info, App POLITUR y la aplicación de la encuesta trimestral.

Durante este año hemos recibido de los correos contacto@politur.gob.do 156 e info@politur.gob.do 93 solicitudes de información y denuncias, las cuales se han dado respuestas satisfactoriamente.

En el buzón de quejas, reclamos y sugerencias, hemos dado apertura de unas 69 aperturas y recolección de 276 tickets.

IV. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria institucional 2024

- Ingresar, capacitar y distribuir a 412 nuevos agentes de seguridad turística e idiomática.
- Dignificar y motivar al personal.
- Gestionar la adquisición de software, creación de sistemas y distribución de equipos de tecnología y comunicación de acuerdo con las necesidades, e implementar la innovación en la dirección.
- Gestionar y suministrar equipos de oficina, materiales gastables, de limpieza, avituallamiento y alimentos.
- Coordinar y gestionar la ampliación y mantenimiento del parque vehicular.
- Coordinar la ampliación de la unidad acuática.
- Coordinar la apertura de la unidad de caballería.

- Elaborar e implementar un plan de comunicación estratégica.
- Remozamientos, embellecimientos, alquileres y construcciones,
- Capacitar al personal de la unidad acuática y a todos los agentes de seguridad turística.
- Capacitación del personal de las diferentes áreas de POLITUR.
- Cubrir los puntos de servicios y patrullajes en las zonas turísticas.
- Brindar asistencia y protección a los turistas nacionales y extranjeros que visitan nuestro país en los diferentes polos turísticos.
- Gestionas los equipos necesarios para realizar los levantamientos necesarios con miras a prevenir riesgos y amenazas en los polos turísticos del país.
- Realizar levantamientos y readecuación de los cuadrantes.
- Elaborará un sistema de medición para mejorar y medir el nivel de satisfacción del servicio policial.
- Gestionar la adquisición o construcción de 48 dotaciones policiales en los diferentes destinos turísticos.
- Gestionar la construcción de sede central, dotaciones, escuela y remozamiento de las dotaciones policiales.

VII. ANEXOS

Memoria institucional 2023

a) Logros Relevantes – Datos Cuantitativos:

Producto / servicio	Ene.	Feb.	Mar.	Abril	May.	Jun.	Jul.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
6165 - Zonas turísticas con servicios de patrullaje preventivo / proactivo.	351	351	351	351	351	351	351	351	351	351	351	351	4,212
Inversión producto	29,902,102.18	32,985,591.18	390,443,722.90	36,669,174.03	35,270,686.58	37,409,825.07	51,570,209.22	47,963,40.04	52,506,668.32	53,585,452.52	41,552,766.87	3,479,554.10	461,939,443.01

b) Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos.

MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)								
NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
1	Recursos Humanos / Escuela de Seguridad Turística	Servicio de Seguridad y Asistencia Turística.	Cantidad de policía ingresado y distribuido		99%	100%	1.1.1. Ingresar, capacitar y distribuir a 412 nuevos agentes de seguridad turística e idiomáticas.	
2	Recursos Humanos / Administrativa y Financiera / Planificación		Cantidad de personal dignificados		25%	75%	1.1.2. Dignificar y motivar el personal operativo por promociones POLITUR	
3	Tecnología de la información y comunicaciones		Cantidad de equipos distribuidos, e innovaciones logradas.		50%	50%	1.1.3. Gestionar la adquisición de software, creación de sistemas y distribuir	

MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)								
NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
							equipos de tecnología y comunicación de acuerdo con las necesidades, e implementar la innovación en la dirección.	
4	Administrativa y Financiera / Suministro / Suministro de consumo humano		Cantidad de Suministro		100%	100%	1.1.4. Gestionar y suministrar equipos de oficina, materiales gastables, de limpieza, avituallamiento y alimentos.	
5	Administrativa y Financiera /		Cantidad de vehículos		50%	50%	1.1.5. Coordinar y gestionar la ampliación y mantenimien	

MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)								
NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
	Transportación						to del parque vehicular.	
6	Operaciones Turísticas /planificación y desarrollo		Cantidad de Unidades aperturadas		0%	50%	1.1.6. Coordinar la ampliación de la unidad acuática	
7	Operaciones Turísticas/planificación y desarrollo		Unidad aperturadas		0%	50%	1.1.7. Coordinar la apertura de la unidad de caballería	
8	Comunicación Estratégica		Plan elaborado		10%	90%	1.1.8 Elaborar e implementar un plan de comunicación estratégica.	
9	Administrativa y Financiera, Planifica		Cantidad de remozamiento, embellecimi		10%	30%	1.1.9. Rebosamientos embellecimientos,	

MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)								
NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
	ción y Desarrollo		ento y construcción				alquileres y construcciones	
10	Escuela de Seguridad Turística		Cantidad de personal capacitado		2%	50%	1.1.10. Capacitar el personal de la unidad acuática y todo el agente de seguridad turística.	
11	Recursos Humanos /Administrativa y Financiera		Cantidad de personal capacitado		0%	20%	1.1.11. capacitación del personal de las diferentes áreas POLITUR.	
12	Operaciones Turísticas / Operaciones Turísticas		Cantidad de puntos de servicios		100%	100%	2.1.1. Cubrir los puntos de servicios y patrullajes en las zonas turísticas.	

MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)								
NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
	Regionales/ de Inteligencia Turísticas							
13	Operaciones Turísticas / Operaciones Turísticas Regionales/ de Inteligencia Turísticas		Cantidad de asistencias		100%	100%	2.1.2. Brindar asistencia y protección a los turistas naciones y extranjeros que visitan nuestro país en los diferentes polos turísticos.	
14	Inteligencias turísticas		Cantidad de levantamientos		100%	100%	2.1.3. Gestionas los equipos necesarios para realizar los levantamient	

MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)								
NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
							os necesarios con miras de prevenir riesgos y amenazas en los polos turísticos del país.	
15	Planificación y Desarrollo		Cantidad de levantamientos		100%	100%	2.1.4. Realizar levantamientos y readecuación de los cuadrantes.	
16	Planificación y Desarrollo / Estadística / Calidad		Cantidad de medición		100%	100%	3.1.1. Elaborar un sistema de medición para mejorar y medir el nivel de satisfacción del servicio policial.	

c) Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

Cód-Act.	Producto	Asignación presupuestaria (RD$)	Ejecución 2024 (RD$)	% Desempeño Financiero
0001	Dirección y Coordinación	446,607,677.00	399,918,556.70	89.55
0002	Protección y Seguridad al Turista	98,410,762.00	62,714,301.05	63.73
0003	Atención al Ciudadano en Zonas Turísticas	206,614,563.00	39,652,345.45	19.19

d) **Resumen del Plan de Compras.**

RESUMEN DEL PLAN DE COMPRAS

DATOS DE CABECERA PACC	
Monto estimado total	$ 179,982,020.30
Monto total contratado	$ 179, 982,020.30
Cantidad de procesos registrados	161
Capítulo	220
Sub capítulo	1
Unidad ejecutora	1
Unidad de compra	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo
Año fiscal	2021
Fecha aprobación	8 de diciembre
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
Bienes	$ 98,107,233.30
Obras	$ 32,413,360.28
Servicios	$ 48,625,986.72
Servicios: consultoría	$ 835,440.00
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	N/A
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES	
MiPymes	$ 35,955,893.00
MiPymes mujer	$ 27,743,437.00
No MiPymes	$ 116,282,690.30
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Compras por debajo del umbral	$ 6,055,228.98
Compra menor	$ 23,801,877.09
Comparación de precios	$ 41,068,495.29
Licitación pública	$84,272,457.94

	Licitación pública internacional	N/A
	Licitación restringida	N/A
	Sorteo de obras	N/A
	Excepción - bienes o servicios con exclusividad	$24,783,961.00
	Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	N/A
	Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	$1,125,000.00
	Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	N/A
	Excepción - proveedor único	$6,386,986.00
	Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40 % del monto total del proyecto, obra o servicio	N/A
	Compra y contratación de combustible	$ 1,150,179.00