



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2025



# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2025



## TABLA DE CONTENIDO

---

### Memoria institucional 2025

### ÍNDICE DE CONTENIDO

I. RESUMEN EJECUTIVO .....	1
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL .....	3
III. RESULTADOS MISIONALES .....	11
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales.....	11
IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....	12
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos .....	16
4.4 Desempeño de la Tecnología .....	17
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.....	23
4.6 Desempeño del Área de Comunicación .....	25
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL .....	33
5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio. ....	33
5.2 Nivel de Cumplimiento de Acceso a la Información. ....	34
5.4 Resultados de medición del portal de trasparencia. ....	36
5.5 Resultados Carta Compromiso. ....	37
IV. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO .....	39
VII. ANEXOS .....	40
a) Logros Relevantes – Datos Cuantitativos:.....	40
b) Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos. ..	41
c) Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP) .....	42
d) Resumen del Plan de Compras. ....	43

## I. RESUMEN EJECUTIVO

---

### Memoria institucional 2025

Durante este período 2025, la Dirección Central de Policía de Turismo (POLITUR) alcanzó importantes avances institucionales orientados al fortalecimiento de la seguridad turística, la modernización tecnológica y la mejora continua del servicio al ciudadano. Como órgano especializado de la Policía Nacional, POLITUR ejecutó su labor alineada a la Ley 590-16, con énfasis en la prevención, protección y orientación a turistas nacionales y extranjeros.

En el ámbito misional, se brindaron más de 1.8 millones de asistencias a extranjeros y más de 410 mil a ciudadanos dominicanos, impactando positivamente a más de 9 millones de personas entre turistas y cruceristas. Se realizaron más de 425 mil patrullajes preventivos, depuración de vehículos y motocicletas, así como la detención de más de 7,600 personas en acciones coordinadas orientadas a la seguridad turística. En materia de inteligencia, se desarrollaron investigaciones, levantamientos y operativos estratégicos que fortalecieron la capacidad de respuesta institucional.

El fortalecimiento institucional incluyó la integración de 280 nuevos agentes turísticos y 219 rasos procedentes de la Policía Preventiva, así como diversas capacitaciones, incluidos programas de idiomas y formación técnica especializada.



En el ámbito tecnológico, POLITUR recibió dos reconocimientos nacionales por parte de la OGTIC y ejecutó importantes mejoras, tales como la actualización de la radiocomunicación digital, instalación de centros de mando, modernización del cuarto de servidores y entrega de cámaras corporales y armas no letales.

En materia de transparencia y servicio al ciudadano, se mantuvieron altos niveles de cumplimiento en la Ley 200-04, obteniendo puntuaciones superiores a 94 en las evaluaciones de la DIGEIG. El nivel de satisfacción del servicio superó ampliamente los estándares, con más de 7,700 valoraciones 'Excelente'. Además, se respondieron oportunamente solicitudes y denuncias recibidas por los distintos canales institucionales.

De cara al próximo año, POLITUR proyecta continuar su proceso de modernización con la construcción de la sede central y la Escuela de Seguridad Turística, incorporación de nuevos agentes, adquisición de nuevos equipos y vehículos, y ampliación de las capacidades operativas, tecnológicas y de formación profesional, consolidando así su rol como garante de la seguridad turística en la República Dominicana.



## II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

---

### Memoria institucional 2025

#### 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 Lic. Carlos Joaquin Made Fernández, 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 Santo Gil San Pablo Vallejo, P.N., Director de Operaciones Turísticas.
- Coronel Miguel Peralta Marte, 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.



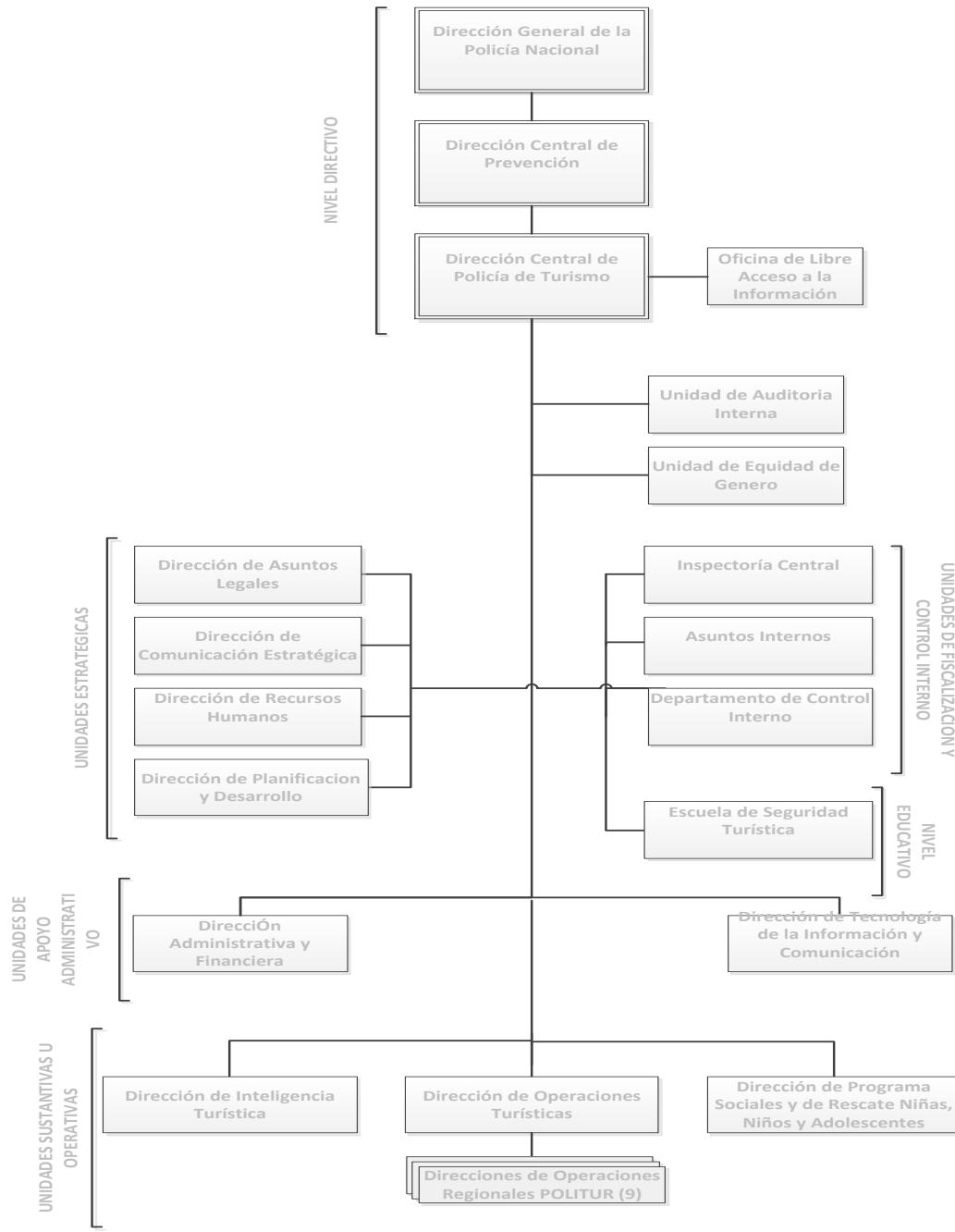
- Coronel Lic. Robert Ray Cavallo Tremol, P.N., Director de Operaciones Regional Norte.
- Coronel Lic. Anicacio Guillen Guzmán, P.N., Director de Operaciones Regional La Altagracia.
- Coronel Lic. Juan Antonio Peralta Pilarte, P.N., Director de Operaciones Regional Zonal Este.
- Coronel Lic. Jorge Encarnación Rijo, E.R.D., Director de Operaciones Regional Este.
- Coronel Lic. Junior Saviñon Perez, P.N., Director Regional de Operaciones Sur.
- Coronel Lic. Cristian Guillermo Rodriguez Gil, P.N., Director de Operaciones Regional Sur Central.
- Tte. Coronel Luis Mercedes Hidalgo German, 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 Diogenes Rafael Mateo Valoy, P.N., Director Comunicación Estratégica.
- Coronel Lic. Elías D. Villar Tejeda, P.N., Director Escuela de Seguridad Turística.
- Tte. Coronel Norberys Altagracia Souffront Mateo, P.N., Directora de Programas Sociales y Rescate NNAS.



- Capitán Licda. Mairenny Moreno Hilario, P.N., Encargada de la Unidad de Genero.
- Coronel Oscar Julio Peguero-Hermida Cury, P.N., Asuntos Internos.
- Tte. Coronel Lic. Yuveres Cuevas Aquino, P.N., Inspector Central.



### 2.3.2 Organigrama



## 2.4 Planificación Estratégica

- **Eje Estratégico:** Modernización del Servicio Policial.
- **Objetivo Estratégico:** Objetivo estratégico: Aumentar la eficacia de los procesos misionales de inteligencia, prevención e investigación criminal frente a los riesgos y delitos de mayor impacto en la convivencia y seguridad ciudadana.

Como dependencia de la Policía Nacional y parte de las direcciones especializadas, obedece al eje estratégico (P) y al (P1) del servicio de policía que componen el Plan estratégico institucional 2025-2028.

Perspectiva institucional para la transformación integral de la Policía Nacional

1. C. Calidad y Confianza en el Servicio
2. P. Modernización del Servicio Policial.
3. R. Modernización Administrativa y Financiera.
4. A. Modernización Educativa y Desarrollo Humano Integral.



### **III. RESULTADOS MISIONALES**

---

Memoria institucional 2025

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

Durante el año 2025 se ejecutaron diversas acciones orientadas al cumplimiento de la misionalidad de la seguridad turística, a través de las Direcciones de Operaciones Turísticas y el despliegue operacional en los diferentes polos turísticos del país. Como resultado, se registraron los siguientes indicadores; Asistencias brindadas a extranjeros 1,856,553, beneficiando a 5,107,904 extranjeros; Asistencias brindadas a dominicanos 410,405, beneficiando a 1,962,361 personas; Cruceristas beneficiados 2,714,978; Patrullajes preventivos 425,172; Motocicletas depuradas 107,526; Motocicletas retenidas 808.00; Vehículos depurados 582,790; Personas depuradas 378,029; Personas detenidas 7,639; Inversión operativa total RD\$ 703,548,284.38.

En cuanto a los procesos del área de Inteligencia Turística, se ejecutaron; Investigaciones 53; Servicios especiales 20; Levantamientos 85; Operativos preventivos 240; Apreciaciones de inteligencia 7; Inversión estimada de RD\$ 20,625,000.00

Leyenda: Producto misional; zona turística con servicios de patrullaje preventivo / proactivo.



## **IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO**

---

Memoria institucional 2025

### **4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera**

A continuación, se presentan las distintas ejecuciones que determinan el desempeño financiero de la institución año 2025, desde una perspectiva viable para maximizar la eficiencia del gasto y el cumplimiento de las metas físicas financieras del presupuesto.

#### **Cuentas por Pagar:**

<b>Mes</b>	<b>Facturado</b>	<b>Pagado</b>	<b>Por Pagar</b>
Enero	17,399,836.76	11,789,546.21	5,610,290.55
Febrero	7,245,133.93	5,084,403.36	2,160,730.57
Marzo	154,912,628.30	140,960,360.26	13,952,268.04
Abril	37,232,255.00	10,071,230.50	27,161,024.50
Mayo	54,741,226.66	45,163,414.52	9,577,812.14
Junio	32,396,985.59	14,258,504.78	18,138,480.81
Julio	41,853,868.62	22,557,236.86	19,296,631.76
Agosto	33,164,295.71	24,763,969.42	8,400,326.29
Septiembre	21,250,704.69	14,740,502.39	6,510,202.30
Octubre	17,071,292.37	10,977,473.29	6,093,819.08
Noviembre			
<b>Total</b>	<b>417,268,227.63</b>	<b>300,366,641.59</b>	<b>116,901,586.04</b>



## Logros Relevantes – Datos Cuantitativos:

Product o / servicio	Ene.	Feb.	Mar.	Abril	May.	Jun.	Jul.	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
6165 - Zonas turísticas con servicios de patrullaje preventivo / proactivo.	371	371	371	371	371	371	371	371	371	371	371	371	371
Inversión producto	34,95 8,635. 76	38,51 6,866. 29	186, 701, 831. 98	59,72 1,169 .67	59,46 7,998. 36	65,43 0,544. 26	48,6 49,7 85,1 4	48,4 15,8 57,6 1	49,28 6,125. 53	49,5 64,0 08,8 8	81,71 3,809. 32	1,74 6,65 1,58	724,1 73,28 4.38



## Matriz de ejecución presupuestaria:

Cód- Act.	Producto	Asignación presupuestaria (RD\$)	Ejecución 2025 (RD\$)	% Desempeño Financiero
0001	Dirección y Coordinación	514,993,510.81	449,636,265.19	87.31
0002	Protección y Seguridad al Turista	85,294,312.41	75,363,965.24	88.36
0003	Atención al Ciudadano en Zonas Turísticas	284,489,176.78	199,173,053.95	70.01



## **4.2 Desempeño de los Recursos Humanos**

Esta dirección cuenta con 2,044 agentes, de los cuales 1,686 son masculinos y 358 son femeninas; entre personal policial y militar.

Graduamos 280 nuevos agentes de turismo de la XV promoción de agentes de POLITUR, a través de nuestra Escuela de Seguridad Turística.

Ingresamos un total de 219 nuevos rulos procedentes de la Policía Preventiva, los mismos recibieron el Curso Basico de Seguridad Turistica Integral, por un periodo de dos (02) meses, siendo luego distribuidos a nivel nacional en todos los departamentos operativos de esta Dirección Central.

Capacitación del personal policial trasladado a esta Dirección Central durante el presente año, graduando un primer grupo de 30 agentes.

De igual manera fue graduado un grupo de 11 miembros del Curso de Idioma Chino Mandarin.



### **4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos**

Se ha garantizado el adecuado desenvolvimiento de esta dirección en el ámbito legal, ejecutando las labores habituales inherentes a su función de manera continua. Durante este período, se brindó asistencia legal y representación a un total de 223 agentes de la Policía Nacional y las Fuerzas Armadas adscritos a la Dirección Central de Policía de Turismo (POLITUR). Específicamente, se asistió a 63 agentes en procesos de entrevistas conducidas por Asuntos Internos, y a 141 agentes ante la Inspectoría Central, en ambos casos por presuntos eventos disciplinarios. Estas acciones reafirman el compromiso de la Dirección con el debido proceso y la defensa de los derechos de los miembros de la institución.

En el ejerció la representación legal de 19 agentes de diversos rangos ante diferentes tribunales y fiscalías del país en el marco de procesos de audiencia. Esta labor es fundamental para asegurar la defensa institucional en el contexto jurídico externo. Complementariamente, se llevaron a cabo tareas de elaboración, revisión y validación de documentos de índole legal, cumpliendo con los estándares normativos y asegurando la coherencia jurídica de las actuaciones internas, esenciales para el correcto funcionamiento de la Dirección en el marco del ordenamiento legal dominicano.



## **4.4 Desempeño de la Tecnología**

**Se lograron avances significativos en el área de tecnología:**

### **1. Premiación de la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC)**

Fuimos premiados por la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) en la categoría “Mayor Avance en Instituciones que Prestan Servicios al Ciudadano”, reconocimiento otorgado a la Dirección Central de Policía de Turismo por su compromiso con la mejora continua y la modernización del servicio.

### **2. Premiación de la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC)**

Fuimos premiados por la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) en la categoría “Mejor Desempeño en la Prestación de Servicios a los Ciudadanos”, destacando el esfuerzo institucional por ofrecer un servicio más eficiente, accesible y orientado al ciudadano.



### **3. Mantenimiento a Torre de Comunicación.**

Breve descripción del Trabajo Realizado

Se le dio mantenimiento a la torre de comunicación de la provincia La Altagracia, municipio Bayahibe.

### **4. Levantamiento en la provincia La Altagracia.**

Se realizaron levantamientos para la implementación de la radiocomunicación digital. Provincia La Altagracia y a la Provincia Romana.

### **5. Apoyo en la radiocomunicación digital.**

Se le dio apoyo en la radiocomunicación digital al operativo realizado en la provincia Pedernales (Cabo Rojo) por el motivo de la visita del sexto crucero que desembarca en dicha provincia, fortaleciendo la seguridad turística.

### **6. Apoyo en la radiocomunicación digital.**

Se le dio apoyo en la radiocomunicación digital al operativo realizado en la provincia La Altagracia, municipio (Higüey), por el motivo de la conmemoración de Nuestra Señora de la Altagracia, fortaleciendo la seguridad de los ciudadanos en dicha actividad.

### **7. Apoyo en la radiocomunicación digital.**

Se le dio apoyo en la radiocomunicación digital al operativo realizado en la provincia La Altagracia, municipio (Higüey), por el motivo de



la conmemoración de Nuestra Señora de la Altagracia, fortaleciendo la seguridad de los ciudadanos en dicha actividad.

#### **8. Apoyo en la radiocomunicación digital.**

Se le dio apoyo en la radiocomunicación digital y preventivo en la avenida George Washington el 27 de febrero del año en curso por el motivo de la conmemoración del 141 aniversario de nuestra independencia de la República Dominicana, donde se realizó el desfile policial y militar, garantizando la seguridad de los ciudadanos.

#### **9. Restructuración del Cuarto de Servidores.**

En el cuarto de servidores se realizó la ampliación e instalación de nuevos servidores y storage para garantizar una mejor seguridad y estabilidad en las aplicaciones y sistemas que se encuentran alojados en los mismos.

#### **10. Instalación de un Centro de Mando.**

Se realizó la instalación de un centro de mando en la carpa de Boca Chica por el motivo de Semana Santa 2025.

#### **11. Instalación de un sistema de videoconferencia digital.**

Se realizó la instalación de un nuevo sistema de videoconferencia digital en el salón de reuniones de esta Dirección Central de Policía de Turismo, el cual permite una mayor eficiencia al momento de realizar presentaciones y videoconferencias, tanto virtuales como presenciales.



## **12.Mantenimiento de equipos.**

Mantenimiento A los equipos de la radiocomunicación digital en la provincia Pedernales, realizando múltiples pruebas y dejándola en perfecto funcionamiento.

## **13.Pliegue de la comunicación digital.**

En la provincia La Altagracia, donde personal técnico de esta Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación realizó un pliegue de la radio comunicación digital y, por ende, haciendo un recorrido desde Boca Chica, Juan Dolio y Punta Cana, realizando múltiples pruebas de la radio comunicación en diferentes zonas.

## **14.Cableado de infraestructura.**

En la sección turística Boca Chica se realizó el cableado de infraestructura tecnológica, garantizando la conectividad de internet estable.

## **15.Instalación de teléfonos IP.**

Instalación de (2) dos teléfonos IP en la Sección Turística Zona Oriental.

## **16.Cableado de infraestructura.**

Se realizó el cableado de red de internet en la sección turística NNA Boca Chica.



**17. Entrega de cámaras corporales (BodyCam) y armas no letales, pistolas eléctricas.**

**Breve descripción del trabajo realizado.**

Se realizó la entrega de veinticuatro (24) cámaras corporales (BodyCam) al Departamento Operativo Bávaro POLITUR, y de veintitrés (23) armas no letales (pistolas eléctricas) y veinticinco (25) cinturones multipropósito.

**18. Entrega de cámaras corporales (BodyCam) y armas no letales, pistolas eléctricas.**

Entrega de veinticuatro (24) cámaras corporales (BodyCam) al Departamento del Aeropuerto Internacional de Las Américas (AILA), de este POLITICO, y en ese mismo sentido, entrega de doce (12) armas no letales (pistolas eléctricas) y veinticuatro (24) cinturones multipropósito; los mismos serán utilizados en el plan piloto del nuevo modelo de patrullaje de la Dirección Central de Policía de Turismo.

**19. Entrega de cámaras corporales (BodyCam) y armas no letales: pistolas eléctricas.**

Entrega de veinticuatro (24) cámaras corporales (BodyCam) al Departamento Operativo Boca Chica, y veintitrés (23) armas no letales (pistolas eléctricas) y veinticinco (25) cinturones multipropósito.



**20.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 2026.
- Emisión del Plan Operativo Anual (POA) 2026.
- Elaboramos 9 manuales prácticos de agente de seguridad turística por polos turísticos.
- Aplicamos la encuesta de satisfacción del servicio brindado en los diferentes polos turísticos del país.
- Aperturamos el buzón físico y digital.
- Reordenamos los cuadrantes y corredores de la Zona Colonial.
- Elaboramos el plan de seguridad turística de todos los polos turísticos del país.



#### **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.

#### **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 2025 7 campañas de redes sociales.

- Asistencia y protección.
- Conciencia Por la Vida, Semana Santa 2025
- Ciberseguridad.
- Cáncer de mama.
- Cáncer de próstata.
- No violencia contra la mujer.
- La familia.

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 El para establecer una correcta comunicación con el ciudadano por medio de las redes sociales.



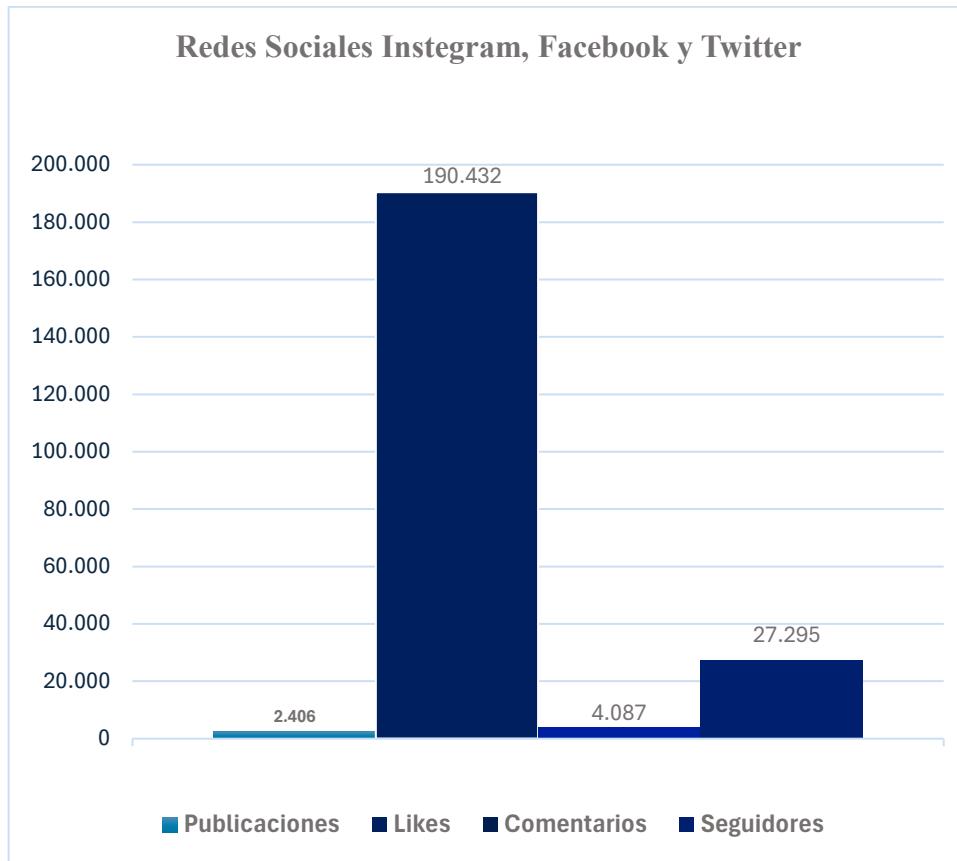
- Implementamos los planes de comunicación de redes sociales.
- Plan de crisis de redes sociales.
- Respuestas automatizadas en redes sociales
- Tiempo de respuesta agilizado.
- Estadísticas de las redes sociales.

### Redes Sociales

Medios	Cantidad
Publicaciones	2,406
Likes	190,432
Comentarios	4,087
Seguidores	27,295

Fuente: Dirección de Comunicación Estratégica POLITUR





Fuente: Dirección de Comunicación Estratégica POLITUR



## Impacto de redes sociales

### Insights de la cuenta

#### Visualizaciones ①

**721.176**

Visualizaciones

Seguidores	31,4%
No seguidores	68,6%
Cuentas alcanzadas	119.473

#### Por tipo de contenido

**Todo** Seguidores No seguidores

Publicaciones		64,1%
Reels		28,2%
Historias		7,7%
Vídeos		0,0%

• Seguidores • No seguidores

#### Contenido destacado en función de las visualizaciones

[Ver todo](#)



10 nov.



7 nov.



10 nov.



6 nov.



9 nov.

Fuente: Dirección de Comunicación Estratégica POLITUR



## Interacciones ⓘ

**12.908**

Interacciones

Seguidores	62,6%
No seguidores	37,4%

### Por interacciones con el contenido



• Seguidores y no seguidores

## Perfil ⓘ

**15.557**

Actividad en el perfil

Visitas al perfil	15.466
Toques en el enlace externo	91

## Seguidores ⓘ

**27.293**

Total de seguidores

### Momentos de más actividad



• Seguidores

Fuente: Dirección de Comunicación Estratégica POLITUR

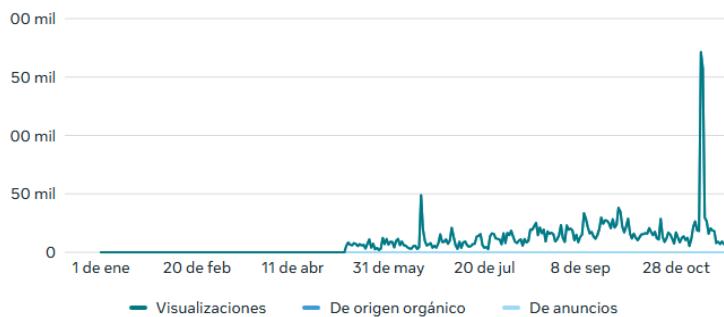


## ⌚ Resumen de contenido

Desglose: Orgánico/anuncios ▾

**Todo** Publicaciones Historias

Visualizaciones ⓘ Alcance ⓘ Interacciones con el contenido ⓘ  
**2,9 mill.** **405,6 mil** ↑ 136,5% **77,5 mil** ↑ 100%



## Desglose de visualizaciones

1 de ene - 24 de nov

**Total**  
**2.903.387**

De origen orgánico  
**2.903.387**

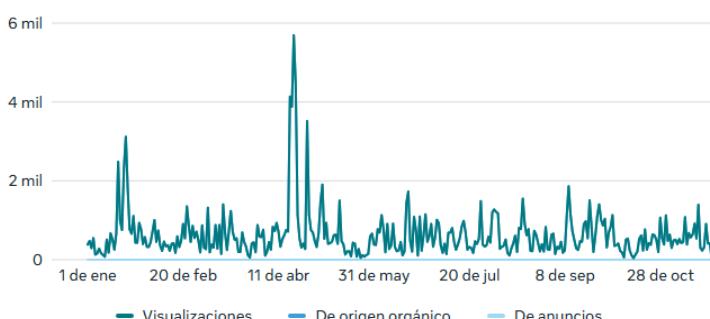
De anuncios  
**0**

## ⌚ Resumen de contenido

Desglose: Orgánico/anuncios ▾

**Todo** Publicaciones Historias Reels En vivo

Visualizaciones ⓘ Reproducciones de 3 segundos ⓘ Reproducciones de 1 minuto ⓘ Interacciones con el contenido ⓘ Tiemp  
**206,7 mil** **12 mil** ↑ 46,9% **1 mil** ↑ 20,3% **5,6 mil** ↓ 27,6% **3 d**



## Desglose de visualizaciones

1 de ene - 24 de nov

**Total**  
**206.667**

De origen orgánico  
**206.667**

De anuncios  
**0**

## Espectadores ⓘ

--

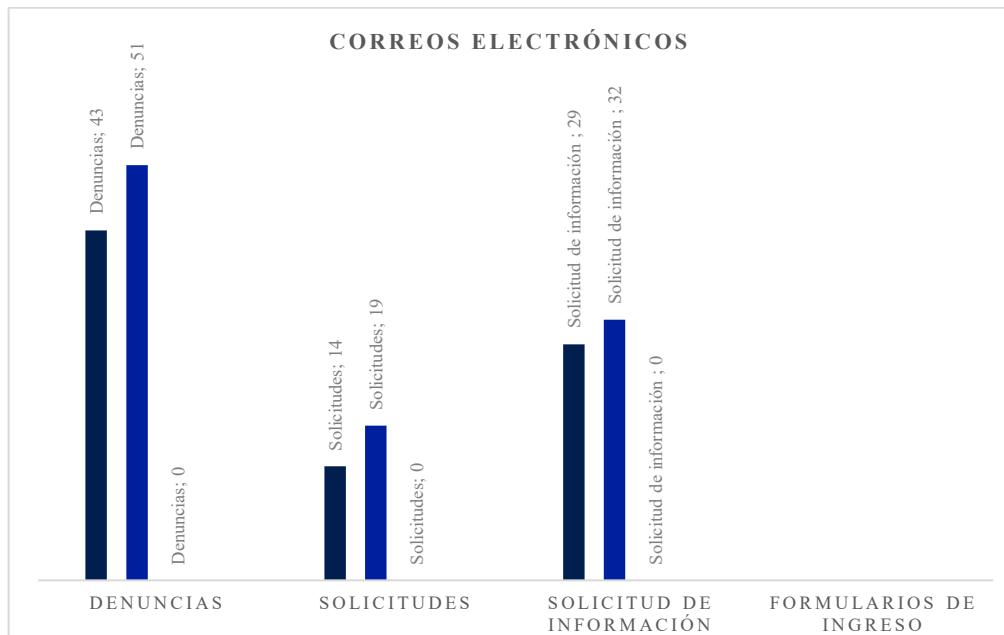
Fuente: Dirección de Comunicación Estratégica POLITUR



## Correos Electrónicos

<b>Correos</b>	<b>Denuncias</b>	<b>Solicitudes</b>	<b>Solicitud de informacion</b>	<b>Formularios de Citas</b>
<u><a href="mailto:Info@politur.gob.do">Info@politur.gob.do</a></u>	43	14	29	
<u><a href="mailto:Contactos@politur.gob.do">Contactos@politur.gob.do</a></u>	51	19	32	
<u><a href="mailto:oai@politur.gob.do">oai@politur.gob.do</a></u>	0	0	0	
Total	94	33	61	

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

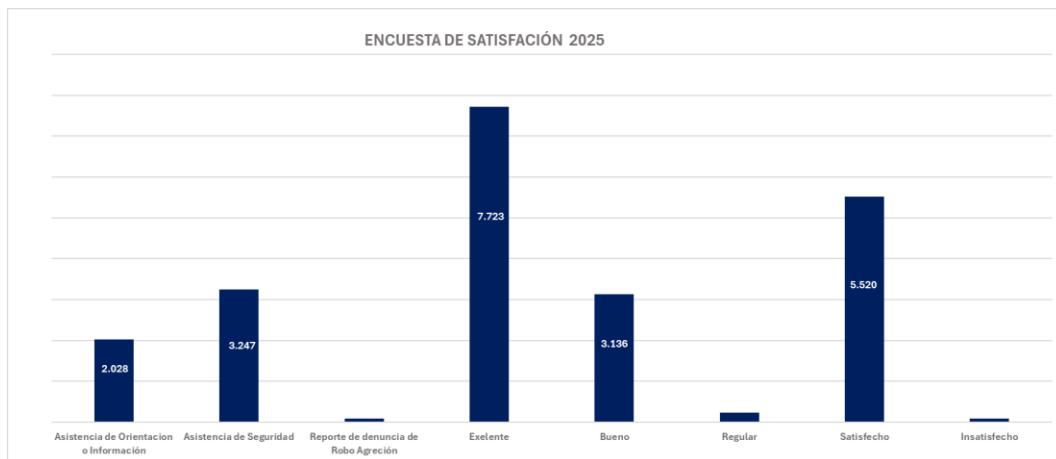


## V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

---

Memoria institucional 2025

### 5.1 Nivel de la satisfacción 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 2,028 son en "Asistencia de Orientación o Información"; 3,247 en "Asistencia de Seguridad"; 82 en "Reporte de Denuncia de Robo"; 7,723 respuestas "Excelente"; 3,136 respondieron "Bueno"; 231 "Regular", en el servicio brindado por nuestros agentes turísticos; 5,520 en "Satisfecho", y 83 "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.

<b>Portal Único (SAIP) ENERO-DICIEMBRE- 2025</b>	<b>Cantidad</b>
Solicitudes de Información	2
Completadas Disponibles en el SAIP	2
Cerradas	0
Remitida a otra Institución	0
Cerradas por requerimiento del ciudadano	0
Cerradas Inf. Incompleta por el ciudadano	0
Rechazada	0
En prorrogas	0
En espera del Dpto. correspondiente	
<b>Total</b>	<b>2</b>

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	0	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	0	0	0	0	0
Octubre	0	0	0	0	0
Noviembre	0	0	0	0	0
Diciembre	0	0	0	0	0

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 2025, la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DGEIG), 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:

<b>Evaluaciones año 2025</b>	<b>Puntuación</b>
Enero	96.73
Febrero	98.84
Marzo	94.99
Abril	99.41
Mayo	99.19
Junio	98.64
Julio	98.38
Agosto	97.29
Septiembre	95.87



Evaluaciones año 2025	Puntuación
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	

Fuente: Unidad de Libre Acceso a la Información POLITUR., solo han recibido retroalimentación hasta septiembre 2025

## 5.5 Resultados Carta Compromiso.

En la auditoría de este año, obtuvimos una puntuación de 96 en los resultados de la carta compromiso al ciudadano de la Policía Nacional, donde tenemos los compromisos.

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 51 denuncia 19 solicitudes 32 solicitud de información, info@politur.gob.do 43 denuncias, 14 solicitudes 29 solicitudes de información, las cuales se han dado respuestas satisfactoriamente.

En el buzón de quejas, reclamos y sugerencias, hemos dado apertura de unas 81 aperturas y recolección de 132 tickets.



## **IV. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO**

---

Memoria institucional 2025

- Aumentar el personal de seguridad turística.
- Desarrollar el proyecto de construcción de una sede central y de la escuela de seguridad turística.
- Fortalecimientos tecnológicos y de comunicación de POLITUR
- Adquirir vehículos de diversos tipos: aéreos, acuáticos y terrestres de cuatro y dos ruedas.
- Adquirir materiales de transportes acuáticos.
- Capacitaciones de idiomas, rescate de montañas, rescate acuático y primeros auxilios.
- Dignificación de los oficiales y agentes de seguridad turística.



## VII. ANEXOS

---

### Memoria institucional 2025

#### 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.	371	371	371	371	371	371	371	371	371	371	371	371	371
Inversión producto	34,95 8,635. 76	38,51 6,866. 29	186, 701, 831. 98	59,72 1,169 .67	59,46 7,998. 36	65,43 0,544. 26	48,6 49,7 85.1 4	48,4 15,8 57.6 1	49,28 6,125. 53	49,5 64,0 08.8 8	81,71 3,809. 32	1,74 6,65 1.58	724,1 73,28 4.38



**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	Dirección Central de Policía de Turismo	Modelo de Policía de Turismo.	Nivel de implementación del modelo de policía de turismo		5%	45%	Implementación efectiva del Modelo de Policía de Turismo estandarizado y funcional en todas las áreas operativas	5%



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

<b>Cód- Act.</b>	<b>Producto</b>	<b>Asignación presupuestaria (RD\$)</b>	<b>Ejecución 2025 (RD\$)</b>	<b>% Desempeñ o Financiero</b>
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	RD\$ 2.646.212.582,00
Cantidad de Procesos Registrados	62
Capítulo	0202
Sub-Capítulo	02
Unidad Ejecutora	0004
Unidad de Compra	Dirección Central de Policía de Turismo
Año Fiscal	2025
Fecha Aprobación	
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
Bienes	RD\$ 2.290.192.882,00
Obras	RD\$ -
Servicios	RD\$ 356.019.700,00
Servicios: Consultoría	RD\$ -
Servicios: Consultoría Basada en la Calidad de los Servicios	RD\$ -



MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME	
Mipyme	RD\$ 1.680.059.438,00
Mipyme Mujer	RD\$ 487.502.250,00
No Mipyme	RD\$ 478.650.894,00
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Compras por Debajo del Umbral	Rd\$ 185.000,00
Compra Menor	Rd\$ 9.576.100,00
Comparación de Precios	Rd\$ 126.577.940,00
Licitación Pública	Rd\$ 2.509.873.542,00
Licitación Pública Internacional	Rd\$ -
Licitación Restringida	Rd\$ -
Sorteo de Obras	Rd\$ -
Excepción - Bienes o Servicios Con Exclusividad	Rd\$ -
Excepción - Construcción, Instalación o Adquisición de Oficinas para el Servicio Exterior	Rd\$ -



MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Excepción - Contratación de Publicidad a Través de Medios de Comunicación Social	Rd\$ -
Excepción - Obras Científicas, Técnicas, Artísticas, o Restauración de Monumentos Históricos	Rd\$ -
Excepción - Proveedor Único	Rd\$ -
Excepción - Rescisión de Contratos Cuya Terminación no Exceda el 40% del Monto Total del Proyecto, Obra o Servicio	Rd\$ -
Excepción - Resolución 15-08 Sobre Compra y Contratación de Pasaje Aéreo, Combustible y Reparación de Vehículos de Motor	Rd\$ -

