

## FORMA DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

En la Policía Nacional tenemos una política de puertas abiertas, mediante la que cualquier ciudadano puede acercarse a nosotros para expresar cualquier queja o inquietud, a través de:

### BUZONES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS FÍSICOS:

Distribuidos en toda la institución en donde el ciudadano podrá presentar sus reclamos, quejas y sugerencias.

Redes Sociales:

@PoliciaRD  
@DigesettRD  
@PoliturRD

**CORREO ELECTRÓNICO O PÁGINA WEB:** El ciudadano puede comunicarse a través del correo electrónico o acceder al portal web donde tendrá acceso a toda la información relativa a los servicios ofrecidos por la Policía Nacional, así como también acceso al buzón de sugerencias web.

### PÁGINA WEB:

<https://www.policianacional.gob.do/>  
<http://www.digesett.gob.do/>  
<https://politur.gob.do/>

### CORREOS:

info@policianacional.gob.do  
info@digesett.gob.do  
info@politur.gob.do

Oficina de Acceso a la Información (OAI): Contamos con Oficinas de Acceso a la Información en:

### PALACIO POLICÍA NACIONAL,

Av. Leopoldo Navarro No. 402, Gazcue, Santo Domingo, D.N., R.D., Tel. 809-682-2151. Correo: oai@policianacional.gob.do

### POLICÍA DE TURISMO (POLITUR)

Av. Gustavo Mejía Ricart #121, Esq. Teodoro Chasseriau, Santo Domingo, D.N., R.D. Tel. 809-222-2026, Ext. 2123 Correo: oai@politur.gob.do

### DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE (DIGESETT).

Ave. Expreso V Centenario esq. San Martín, Santo Domingo, D.N., R.D. Tel. 809-686-4819 Correo: rai@digesett.gob.do

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

CANAL	MEDIO DE CONTACTO	TIEMPO DE RESPUESTA
Buzón electrónico en portal web	<a href="http://www.policianacional.gob.do/">http://www.policianacional.gob.do/</a> DIGESETT ( <a href="http://digesett.gob.do/">http://digesett.gob.do/</a> ) POLITUR ( <a href="http://politur.gob.do/">http://politur.gob.do/</a> )	15 días laborables
Línea 311 de Quejas y Reclamaciones.	Línea 3-1-1: Línea establecida por el Estado Dominicano para que los usuarios del Sistema y ciudadanos pueden expresar sus denuncias, quejas y sugerencias.  El horario para externar las quejas y sugerencias vía telefónica al 3-1-1, es de 8:00 AM a 5:00 PM. En adición, los usuarios pueden reportar directamente vía el portal web: <a href="http://www.311.gob.do">http://www.311.gob.do</a>	
Oficina de acceso la información (OAI)	El ciudadano podrá presentar sus reclamos, quejas o sugerencias a esta oficina, de manera presencial o escrita. En estos casos, el responsable de Acceso de la Información (RAI) los registrará en el formulario correspondiente y procederá a tramitar al área o la persona responsable de ofrecer una respuesta, realizando el seguimiento hasta que dicha respuesta sea remitida al ciudadano.	
Buzones físicos de quejas, reclamaciones y sugerencias	Oficina de Atención Ciudadana (DIGESETT)	15 días laborables
	Oficina de Atención Ciudadana (POLITUR)	
	Oficina de Atención Ciudadana para Investigación de Vehículos Robados, (Plan Piloto, Ensanche Honduras)	
	Oficina Policial de Atención al Ciudadano (OPAC). (Destacamento de Villa Francisca).	
	Oficina Policial de Atención Ciudadana (OPAC). (Destacamento del Ensanche Naco)	
	Oficina Policial Atención Ciudadana (OPAC), Palacio de la Policía, Gazcue. Oficina Policial de Atención Ciudadana, (OPAC). Estación del Metro Juan Pablo Duarte.	

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento en los plazos de entregas a las especificaciones de los servicios declarados en la carta compromiso, el ciudadano tendrá el derecho de acercarse a nuestra institución y presentar sus quejas por las vías establecidas.

La máxima autoridad de la institución emitirá una comunicación explicando las causas que impidieron en cumplimiento del compromiso y las vías utilizadas para resolver la situación.

Los resultados de la investigación y la aplicación de los correctivos necesarios para evitar que esto se repita, en caso de que la investigación arrojara alguna anomalía, serán realizados y comunicados al ciudadano dentro de los siguientes (15) Quince días, a partir de la fecha de recibida la queja

### DATOS DE CONTACTO

**Nuestro horario de servicio es las 24 horas del día, todos los días.**

#### sede centra;

#### PALACIO DE LA POLICÍA NACIONAL

Av. Leopoldo Navarro No. 402, Gazcue, Santo Domingo, Distrito Nacional. Tel. (809) 682-2151

#### DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRES, P.N.

Ave. Expreso V Centenario esq. San Martín, Santo Domingo, R.D. Tel. (809) 686-6520

#### POLICÍA DE TURISMO (POLITUR)

Gustavo Mejía Ricart #121, Esq. Teodoro Chasseriau, Santo Domingo, R.D. Tel. (809) 22-2026 y (809) 22-2123.

#### UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El área responsable de recibir, procesar y tramitar todo lo concerniente a la Carta de Compromiso al Ciudadano es la Dirección de Planificación y Desarrollo P.N. Departamento Gestión de la Calidad, Teléfono (809)- 628-2551.



El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



**Policía Nacional  
de la República Dominicana**



**CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO**

Noviembre 2021- 2023

**Primera Versión**

## POLICÍA NACIONAL DOMINICANA

### ¿QUIÉNES SOMOS?

La Policía Nacional es un cuerpo armado, técnico, profesional, de naturaleza policial, bajo la autoridad del presidente de la república, obediente al poder civil, apartidista y sin facultad, en ningún caso, para deliberar.

### MARCO LEGAL INSTITUCIONAL DE LA POLICÍA NACIONAL

Art. 255, Constitución de la República Dominicana.

Leyes:

-Ley Orgánica de la Policía Nacional, 590-16, de fecha 15 de Julio 2016.

-Ley 200-04 Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 28 de Julio del 2004.

-Ley sobre comercio, porte y tenencia de armas, No. 3726, de fecha 29 de diciembre del 1953.

-Ley que introduce modificaciones al Código Penal y al Código para la Protección de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, Núm. 24-97 de fecha 27 de enero del 1997 (Ley de Violencia Intrafamiliar).

-Ley que establece sanciones a las personas que se dediquen a planear, patrocinar, financiar y realizar viajes o traslados para el ingreso o salida ilegal de personas, desde o hacia el territorio nacional, sean éstas nacionales o extranjeras, Núm. 344-98, de fecha 14 de agosto de 1998.

-Ley que modifica los artículos 66 y 68 de la Ley de Cheques Núm. 2859 del 30 de abril de 1951, Núm. 62-00, de fecha 3 de agosto de 2000.

-Código Procesal Penal de la República Dominicana, Ley Núm. 76-02, de fecha 19 de julio de 2002, modificada por la Ley Núm. 10-15, de fecha 10 de febrero de 2015.

-Ley que crea el Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de Niños, Niñas y Adolescentes, Núm. 136-03, de fecha 7 de agosto de 2003.

-Ley sobre Tráfico Ilícito de Migrantes y Trata de Personas, Núm. 137-03, de fecha 7 de agosto de 2003.

-Ley sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, Núm. 53-07, de fecha 23 de enero de 2007.

-Ley sobre Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana, Núm. 63-17, de fecha 21 de febrero de 2017.

### NUESTRA MISIÓN

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

### INCLUSIÓN

Les brindamos a todos los ciudadanos un ambiente agradable, la ubicación de la Policía Nacional Dominicana cuenta con acceso al transporte público, lo que facilita al ciudadano, entrar en contacto con nuestros servicios de una manera fácil, contamos con una rampa de acceso de personas discapacitadas, buena iluminación y un trato con calidad.

### ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN.

1. Tiempo de respuesta: Es el tiempo de respuesta comprometido para la ejecución de un servicio, que inicia al momento de depositar la solicitud y termina con la respuesta del servicio ofrecido.

2. Fiabilidad: Nivel de confianza de los clientes en la precisión de la información que se ofrece mediante los servicios.

3. Amabilidad: Ofrecer el más alto nivel de atención y afabilidad al momento de recibir a los ciudadanos/ clientes.

4. Profesionalidad: Un personal entrenado con experiencia y conocimiento técnico capaz de responder oportunamente las necesidades de los ciudadanos/ clientes. Compromisos de calidad ofrecidos



## CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

### COMPROMISO DE CALIDAD OFRECIDOS.

Servicios	Atributos	Estándares	Indicadores
1. Emisión de Certificación para fines de traspaso de vehículo de motor	Tiempo de respuesta Amabilidad Profesionalidad Fiabilidad	2 días laborables 90% de satisfacción 90% de satisfacción	Cantidad de solicitud emitida en plazo. % de satisfacción de los usuarios en encuesta realizadas trimestralmente.
2. Emisión de Certificación para cambio de color de vehículo de motor	Tiempo de respuesta Amabilidad Profesionalidad Fiabilidad	2 días laborables 90% de satisfacción 90% de satisfacción	Cantidad de solicitud emitida en plazo. % de satisfacción de los usuarios en encuesta realizadas trimestralmente.
3. Emisión de Certificación perdida de placa de vehículos de motor.	Tiempo de respuesta Amabilidad Profesionalidad Fiabilidad	2 días laborables 90% de satisfacción 90% de satisfacción	Cantidad de solicitud emitida en plazo. % de satisfacción de los usuarios en encuesta realizadas trimestralmente.
4. Emisión de Certificación perdida de Matrícula de Vehículo de Motor.	Tiempo de respuesta Amabilidad Profesionalidad Fiabilidad	2 días laborables 90% de satisfacción 90% de satisfacción	Cantidad de solicitud emitida en plazo. % de satisfacción de los usuarios en encuesta realizadas trimestralmente.
5. Emisión de Certificación corrección de Chasis en la Matrícula de vehículos de motor.	Tiempo de respuesta Amabilidad Profesionalidad Fiabilidad	2 días laborables 90% de satisfacción 90% de satisfacción	Cantidad de solicitud emitida en plazo. % de satisfacción de los usuarios en encuesta realizadas trimestralmente.
6. Emisión de Certificación de Verificación de vehículo de motor.	Tiempo de respuesta Amabilidad Profesionalidad Fiabilidad	2 días laborables 90% de satisfacción 90% de satisfacción	Cantidad de solicitud emitida en plazo. % de satisfacción de los usuarios en encuesta realizadas trimestralmente.
7. Emisión de Certificación de Cruce de Fronteras.	Tiempo de respuesta Amabilidad Profesionalidad Fiabilidad	2 días laborables 90% de satisfacción 90% de satisfacción	Cantidad de solicitud emitida en plazo. % de satisfacción de los usuarios en encuesta realizadas trimestralmente.
8. Emisión de Certificación de Siniestro.	Tiempo de respuesta Amabilidad Profesionalidad Fiabilidad	2 días laborables 90% de satisfacción 90% de satisfacción	Cantidad de solicitud emitida en plazo. % de satisfacción de los usuarios en encuesta realizadas trimestralmente.
9. Emisión de Certificación de Perdida de Documento personales.	Tiempo de respuesta Amabilidad Profesionalidad Fiabilidad	2 días laborables 90% de satisfacción 90% de satisfacción	Cantidad de solicitud emitida en plazo. % de satisfacción de los usuarios en encuesta realizadas trimestralmente.
10. Emisión de Acta de Denuncia de Accidente de Tránsito Certificada.	Tiempo de respuesta Amabilidad Profesionalidad Fiabilidad	2 días laborables 90% de satisfacción 90% de satisfacción	Cantidad de solicitud emitida en plazo. % de satisfacción de los usuarios en encuesta realizadas trimestralmente.

### DEBERES DEL CIUDADANO

Toda Ciudadano tiene el deber con la Policía Nacional de:

- Guardar respeto y brindar un trato digno al personal policial que le está brindando el servicio.
- Dar información veraz, eficaz y precisa sobre cualquier denuncia o reclamación.
- Presentar la documentación requerida oportunamente.
- Respetar los horarios establecidos para la prestación del servicio.
- Denunciar cualquier irregularidad en los servicios prestados.