



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



# MEMORIA INSTITUCIONAL

—  
AÑO 2023



GOBIERNO DE LA  
**REPÚBLICA DOMINICANA**

---



# TABLA DE CONTENIDO

Memorias institucionales 2023

## ÍNDICE DE CONTENIDO

I. RESUMEN EJECUTIVO .....	1
1.1 Logros acumulados durante la gestión 2020-2024.....	6
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL .....	9
III. RESULTADOS MISIONALES .....	16
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales.....	16
IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....	17
<b>4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos.....</b>	<b>23</b>
<b>4.4 Desempeño de la Tecnología.....</b>	<b>26</b>
<b>4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.....</b>	<b>30</b>
<b>4.6 Desempeño del Área de Comunicación.....</b>	<b>33</b>
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.....	36
<b>5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio. ....</b>	<b>36</b>
<b>5.2 Nivel de Cumplimiento de Acceso a la Información. ....</b>	<b>37</b>
<b>5.3 Resultados Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.....</b>	<b>39</b>
<b>5.4 Resultados de medición del portal de transparencia. ....</b>	<b>40</b>
<b>5.5 Resultados carta compromiso.....</b>	<b>41</b>
IV. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO .....	41
VII. ANEXOS .....	43
a) <b>Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos.</b>	<b>43</b>
b) <b>Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP) .....</b>	<b>47</b>
c) <b>Matriz de logros relevantes (Datos cuantitativos).....</b>	<b>47</b>
d) <b>Resumen del Plan de Compras.....</b>	<b>48</b>

# I. RESUMEN EJECUTIVO

---

## Memoria institucional 2023

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-diciembre del año 2023, en cumplimiento a las metas establecidas para el fortalecimiento institucional y la seguridad en los diferentes polos turísticos de la República Dominicana.

Durante este año 2023 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 las zonas de mayor incidencia, reforzando las labores de inteligencia y un monitoreo constante de las zonas de responsabilidad.



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 1,440,138, beneficiando a 6,890,963 extranjeros, asistencias brindadas a dominicanos a 609,806, beneficiando a 2,571,282, investigaciones del área de inteligencia 81 investigaciones, 42 apariciones, 146 levantamiento, 637 operativos preventivos.

Investigaciones de inspectoría 154 investigaciones recibida, 127 concluidas. Investigaciones de asuntos internos 87 recibidas, 72 concluidas, supervisiones en las distintas zonas y visitas a diferentes dotaciones, en beneficio de todos los turistas que ingresan al país con estas investigaciones para una mejor seguridad, con un costo de inversión 586,444,512.00 con la que se garantizó la seguridad turística de los que visitan nuestro país.

Trabajamos arduamente con el Ministerio de Turismo (MITUR), brindando el apoyo necesario en los diferentes eventos mediante la coordinación, asistencia y protección turística, donde también ha hecho acto presencia el Director Central de Policía de Turismo, para supervisar las labores de los agentes.



Recibimos por parte del Ministerio de Turismo una dotación en el malecón de la Avenida España, gestionamos un espacio para nuestra dotación de la Subdirección Metropolitana, instalamos en el edificio Saviñón las instalaciones del Programa de Rescate Niños Niñas y adolescentes, alquilamos una (1) casa en la provincia de Pedernales para colocar la dotación POLITUR, en esa provincia, inauguramos la oficina de Auditoría Interna,

También activamos la dotación de la unidad Acuática en la playa de Boca Chica, recibimos por parte de los comunitarios la Isla Saona la Donación de una cada vez que acondicionamos y colocamos 1 una dotación POLITUR, instalamos 1 una dotación en la provincia la Altagracia ubicada en Anamuya, recibimos por parte de los empresarios y la asociación de hoteleros de Bávaro 1 un módulo de asistencia al turista, recibimos por parte del Ministerio de Turismo 1 un módulo de asistencia al turista en la playa los pescadores en la playa de Guayacanes.

Realización de auditoria para la alimentación del Sistema de Recursos Humanos de esta Dirección al personal de los Departamentos Operativos y Secciones de cada polo o destino turístico. Se gestionado el curso de portugués a través de la Escuela de Seguridad Turística, impartido por el Centro Cultural Brasil en la modalidad virtual. Evaluación de desempeño del personal militar y policial



asignado a esta Dirección Central, siendo evaluados quinientos treinta y dos (532) militares y novecientos ochenta y seis (986) policías.

Brindamos asistencia legal a 212 agentes de diferentes grados, pertenecientes a la Policía Nacional y Fuerzas Armadas adscritos a esta Dirección Central de Policía de Turismo (POLITUR),

Se realizaron Acuerdos Interinstitucionales de Colaboración para Seguridad en Distintos Polos Turísticos de la Republica Dominicana, entre Comité Ejecutor de Infraestructuras de Zonas Turísticas, (CEIZTUR) y la Dirección Central de la Policía de Turismo (POLITUR). Notarizado por la Licda. ELSA M. DE LA CRUZ MATOS, Matricula No. 2018 y entre el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) y esta Dirección Notarizado por el Lic. Leoncio Peguero, Notario Público de los del número del Distrito Nacional, Matricula No. 1557.

Se lograron avances significativos en el área de tecnología como la Instalación de sistema de repetidores de radio frecuencia en el edificio Gubernamental Juan Pablo Duarte (Huacal), Boca Chica, Juan Dolió y Sede Central, distribución de ciento dos (102) radio de comunicación en las dotaciones de la Zona colonial, Zona



metropolitana, Modulo Asistencia, Zona oriental, Aeropuerto Internacional Las Américas AILA, Boca Chica, Juan Dolió y Sede Central, instalación de antenas de Radio Comunicación digital en la Sede Central, Edificio Gubernamental Juan Pablo Duarte (Huacal), Boca Chica y Juan Dolió, implementación de sistema de despachador de Radio, distribución e instalación de 45 computadoras completa y 28 impresoras en las distintas sesiones turísticas.

Desarrollo e implementación de sistema de incidentes turísticos y la creación del laboratorio de cómputos de la escuela de entrenamiento de seguridad turística.





## **1.1 Logros acumulados de la gestión de gobierno 2020-2024**

Durante esta gestión de gobierno desde agosto 2020 hasta noviembre 2023, 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 3,890,528.00, beneficiando a 10,331,736.00 extranjeros, asistencias brindadas a dominicanos a 676,987, beneficiando a 3,265,505.00. Investigaciones del área de inteligencia 205 investigaciones, 61 apariciones, 309 levantamiento, 6,074 operativos preventivos.

Investigaciones de inspectoría 489 investigaciones recibida, 362 concluidas. Investigaciones de asuntos internos 212 recibidas, 192 concluidas, supervisiones en las distintas zonas y visitas a diferentes dotaciones, en beneficio de todos los turistas que ingresan al país con estas investigaciones para una mejor seguridad, con un costo de inversión 2,030,759,842.37 millones, con la que se garantizó la seguridad turística en los diferentes polos turísticos del país.

Ingresamos un total de 500 aspirantes, 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.



A través de la Escuela de Seguridad Turística y la Unidad de Igualdad de Género POLITUR se impartieron 497 cursos y 2,042 charlas en las diferentes áreas de la Dirección Central de Policía de Turismo, sensibilización de la igualdad de género.

Durante este periodo en lo concerniente a los años 2021 y 2022 logramos trabajar arduamente con el Ministerio de Turismo (MITUR), en todo el proceso de inspección de los establecimientos hoteleros y demás centros de atracciones turísticas basado en hacer cumplir el protocolo de bioseguridad para el COVID-19, evitando la aglomeración de personas, distanciamiento social, uso de mascarilla, gel desinfectante, entre otras. Todas estas acciones son llevadas a cabo para el cumplimiento de las medidas establecidas por el Gabinete de Salud.

Logramos trabajar y enviar para la aprobación a la Dirección General de la Policía Nacional, Estructura Organizativa (1) Manual de Funciones y (1) manual de Cargos.

Participamos en el recibimiento del primer Crucero que llegó a República Dominicana por la terminal portuaria de Amber Cove Puerto Plata, reaperturando la temporada de Cruceros 2021. Previo a este recibimiento, nuestra Dirección Central de Policía de Turismo, tomó las precauciones de lugar implementando un dispositivo de seguridad y protección en coordinación con las demás instituciones



que conforman la mesa de seguridad de esa provincia turística, lo que permitió que unos 2,800 pasajeros a bordo del Crucero Carnival Horizon, se desplazaron en medio de un ambiente seguro y confiable hacia los diferentes lugares de recreación y atractivos que ofrece este destino turístico.

Participamos en el 1er. Congreso Internacional de Seguridad Turística, donde estuvimos la oportunidad de exponer sobre la Infraestructura y Seguridad Turística en la República Dominicana, desarrollado en la hermana República de Colombia.

Podemos resaltar que durante la evaluación de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) obtuvimos un 100% en cumplimiento a los estándares de transparencia.

Renovamos y en proceso de corrección para fines de firma del convenio de concesión energética a favor de las dotaciones de POLITUR en Bayahibe, La Romana y Bávaro, Higuey suscrito con el Consorcio Energético Punta Macao (CEPEM).

Se creó una nueva página web institucional y portal de transparencia, adquirimos los softwares para la programación de las radios portátiles y de las radios base. Se instaló un nuevo foro para la opinión del ciudadano en la página oficial de POLITUR.



## II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

---

### Memoria institucional 2023

#### 2.1 Marco Filosófico Institucional

Esta dirección como una dependencia directa de la Policía Nacional, trabajamos alineados 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 activa 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, 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, se hallaren en servicio o con ocasión de él, en defensa de las personas, la Constitución y las leyes.



**d) 2.2 Base Legal**

La Policía Turismo fue creada el 17 de junio del 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 a 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**

- Gral. de Brigada Lic. Minoru Matsunaga Matsunaga, P.N., Director Central de Policía de Turismo.
- Coronel Lic. Francisco A. Pérez Encarnación, 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. Luis B. Simón Castaños, P.N., Director de Operaciones Turísticas.
- Coronel Lic. Jorge Encarnación Rijo, E.R.D., Director Regional de Operaciones Zona Metropolitana.



- Coronel Lic. Nelson V. Morillo Hernández, 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 Este.
- Coronel Lic. Pedro L. Álvarez Agramonte, P.N., Director de Operaciones Regional Zonal 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.
- Capitán de Navío Ing. en Sistema, Saulo Paulino Frías, A.R.D., 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., Subdirectora de Programas Sociales y Rescate NNAS.
- Capitán Licda. Maireny Moreno Hilario, P.N., Encargada de la Unidad de Genero.
- Teniente Coronel Lic. Juan C. de León Olivero, P.N., Asuntos Internos.
- Coronel Lic. Luis M. Javier Contreras, P.N., Inspector Central.





## 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.

## III. RESULTADOS MISIONALES

---

Memoria institucional 2023

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

Durante este año 2023 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 1,440,138, beneficiando a 6,890,963 extranjeros, asistencias brindadas a dominicanos a 609,806, beneficiando a 2,571,282, investigaciones del área de inteligencia 81 investigaciones, 42 apariciones, 146 levantamiento, 637 operativos preventivos.



Investigaciones de inspectoría 154 investigaciones recibida, 127 concluidas. Investigaciones de asuntos internos 87 recibidas, 72 concluidas, supervisiones en las distintas zonas y visitas a diferentes dotaciones, en beneficio de todos los turistas que ingresan al país con estas investigaciones para una mejor seguridad, con un costo de inversión 558,444,512.00 con la que se garantizó la seguridad turística de los que visitan nuestro país.

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

Memoria institucional 2023

### 4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

A continuación, se presentan las distintas ejecuciones que determinan el desempeño financiero de la institución año 2023, desde una perspectiva viable para maximizar la eficiencia del gasto y cumplimiento de las metas físicas financiera del presupuesto.

#### Cuentas por Pagar:

Mes	Facturado	Pagado	Por Pagar
Enero			-
Febrero	2,767,505.56	1,262,729.72	1,504,775.84



Mes	Facturado	Pagado	Por Pagar
Marzo	11,123,171.20	2,344,113.35	8,779,057.85
Abril	15,387,721.92	9,341,214.16	6,046,507.76
Mayo	14,663,925.17	6,127,619.30	8,536,305.87
Junio	23,241,105.79	13,361,274.35	9,879,831.44
Julio	21,596,080.50	15,750,405.07	5,845,675.43
Agosto	17,949,600.12	11,145,579.05	6,804,021.07
Septiembre	25,746,265.62	16,246,403.37	9,499,862.25
Octubre	23,426,617.39	13,561,594.87	9,865,022.52
Noviembre	23,653,262.02	14,427,123.24	9,226,138.78
<b>Total</b>	<b>179,555,255.29</b>	<b>103,568,056.48</b>	<b>75,987,198.81</b>

### Desempeño presupuestario:

Código Actividad	Producto	Asignación presupuestaria 2023 (RD\$)	Ejecución 2023 (RD\$)	% Desempeño Financiero
0001	Dirección Y Coordinación	455,523,074.16	369,196,360.49	81.05%
0002	Protección y Seguridad al Turista	68,683,593.92	48,945,878.12	71.26%
0003	Atención al Ciudadano en Zonas Turísticas	80,237,843.92	30,975,602.71	38.60%
<b>Totales</b>		<b>604,444,512.00</b>	<b>449,117,841.32</b>	<b>74.30%</b>



## 4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Gestión de empleo, beneficios educativos, incentivos por cargos y riesgos. Ingresamos en este año 2023 un total de 118 aspirantes, 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.

Realización de auditoria para la alimentación del Sistema de Recursos Humanos de esta Dirección al personal de los Departamentos Operativos I La Vega, Jarabacoa y Constanza, así como también la Sección Santo Cerro, Departamento Operativo I Santiago y en las Secciones Aeropuerto Internacional del Cibao, Montecristi y San José de las Matas, Departamentos Operativos I Las Terrenas y Samaná, y Secciones Aeropuerto Internacional el Catey y Las Galeras, Departamento Operativo I Nagua y en las Secciones Cabrera y Rio San Juan, Departamento Operativo I Puerto Plata, donde convergieron el personal del Departamento Operativo I Cabarete, así como también las Secciones de Playa Dorada, Luperón, Aeropuerto Internacional Luperón, Sosua y NNA's Sosua.



Se gestionado el curso de portugués a través de la Escuela de Seguridad Turística, impartido por el Centro Cultural Brasil en la modalidad virtual.

Evaluación de desempeño del personal militar y policial asignado a esta Dirección Central, siendo evaluados quinientos treinta y dos (532) militares y novecientos ochenta y seis (986) policías.

- **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, garantizan un trabajo diáfano, integral y sistemático.



La Escuela de Seguridad Turística también contempla dentro de sus actividades la capacitación de los integrantes del sector turístico dominicano, entre los que se encuentran: hoteleros, tour operadores, guías turísticos, vendedores, taxistas, empleados de establecimientos ubicados en zonas turísticas, entre otros; concientizándolos respecto a la importancia que reviste el turismo para el país e incentivándoles a colaborar en la seguridad y protección de los usuarios y beneficiarios de los atractivos que ofrece el país, que son los turistas, nacionales y extranjeros.

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.

Adecuación y dignificación en el área del comedor de la escuela de Seguridad Turística, con el fin de que además de la calidad, cantidad y variedad de los alimentos elaborados, se puedan ingerir los mismos con dignidad y comodidad.





## **Entrenamiento de Judo**

Como parte del entrenamiento que reciben los conscriptos en la Escuela de Seguridad Turística, en coordinación con la Federación Dominicana de Judo (FEDOJUDO), los mismos son entrenados en esta disciplina en las instalaciones de la referida entidad ubicadas en el Centro Olímpico Juan Pablo Duarte. Estos entrenamientos tienen como propósito dotar a los estudiantes, futuros agentes policiales al servicio de la Dirección Central de la Policía de Turismo, POLITUR, de las técnicas necesarias para protegerse y defenderse ante ataques y agresiones físicas de las que puedan ser objeto, así como controlar personas agresivas y otras situaciones que puedan presentarse durante sus turnos de servicios o fuera de estos.

Capacitación para los integrantes de la XIV promoción de a agentes de POLITUR, que lleva por nombre “General Antonio Duvergé Duval”, en los siguientes cursos, charlas y conferencias:

- Curso sobre la “Protección de la escena del crimen”,
- Curso de “Primeros auxilios”,
- Conferencia titulada “Los padres de la patria”,
- Charla sobre “Prevención de la Drogodependencia”,
- Charla sobre “los servicios que brindan los Agentes en la Zona, Norte, Este, nordeste””,



- Charla sobre “la Planificación de la Dirección Central de Policía de Turismo”,
- Charla sobre el servicio de los agentes de POLITUR en “los diferentes monumentos históricos de la Zona Colonial”,

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

Esta dirección a desarrollado en el proceso jurídico las actividades rutinarias correspondiente 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 212 agentes de diferentes grados, pertenecientes a la Policía Nacional y Fuerzas Armadas adscritos a esta Dirección Central de Policía de Turismo (POLITUR), en proceso de naturaleza legales, durante procesos de entrevistas por la Inspectoría Central y Asuntos Internos. En las elaboraciones, modificaciones, de los contratos del Departamentos de Compras y Contrataciones y las Revisiones de lo mismo, de compra de ticket de combustibles, alimentos, ropas militares, avituallamiento y equipos



militares. Realización de contrato notarial entre esta Dirección y el Teniente Retirado ® RAMON ANTONIO GUZMAN MEJIA, P.N., el cual establece el pago total por la pérdida de la pistola marca carandaí, calibre 9mm, No. G11624, propiedad de POLITUR.

Se le brindo asistencia legal en proceso penal a los Rasos DE LA ROSA SUSANA ROBINSON y MOTA FERRERAS PEDRO LUIS, P.N., adscritos a esta Dirección Central de la Policía de Turismo, POLITUR, quienes en fecha 30/03/22 en Bávaro, Higuey, en una acción policial ocasionaron la muerte de ANGEL ALBERTO CEPEDA CASTILLO y RAYLIN MIGUEL MOREL, el cual se encuentra guardando prisión preventiva.

Visitamos varias secciones como Romana, Bayahibe, Boca Chica, Escuela de Entrenamiento con la finalidad de impartir un taller sobre diferentes temas de orientaciones y sensibilización a los agentes de POLITUR sobre la concientización e importancia sobre la ley 590-16.

Se realizaron Acuerdos Interinstitucionales de Colaboración para Seguridad en Distintos Polos Turísticos de la Republica Dominicana, entre Comité Ejecutor de Infraestructuras de Zonas Turísticas, (CEIZTUR) y la Dirección Central de la Policía de Turismo



(POLITUR). Notarizado por la Licda. ELSA M. DE LA CRUZ MATOS, Matricula No. 2018 y entre el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) y esta Dirección Notarizado por el Lic. Leoncio Peguero, Notario Público de los del número del Distrito Nacional, Matricula No. 1557.

Revisión de contratos mediante acto notarial de mutuo acuerdo entre la Dirección Central de Policía de Turismo (POLITUR) y Eco Petróleo Dominicana, S.A., RNC NO. 1-30-71483-5, por motivo de una certificación de fecha 1ro de marzo del año 2023, emitida por la Contraloría General de la República, que establece un error en el monto adjudicado.

Se realizó un contrato de alquiler entre POLITUR y la señora JOHANNA MARGARITA MENDEZ REYNOSO, relativo al cuartel de la provincia de Pedernales, R.D. Recuperamos mediante solicitud a la Procuraduría Especializada de Persecución de la Corrupción Administrativa (PEPCA) la devolución de una (1) pistola.

Con el apoyo de los Departamentos de Ingeniería, Planificación y Desarrollo y Departamento Jurídico, se realizó un descenso al distrito municipal de Santa Bárbara de Samaná.



Representamos a la Dirección Central de Policía de Turismo (POLITUR), ante el Tribunal Superior Administrativo, materia Contencioso Administrativo, accionado por GERARD JEAN PIERRE GIL, logramos obtener la sentencia núm. 0030-1642-2023-SSEN-00577, donde declina el expediente ante el Juzgado de Primera Instancia de San José de Ocoa. También ante la Presidencia del Tribunal Superior Administrativo, en demanda incoado por el Capitán ® ESTEBAN AGUSTIN SANTANA DURAN, P.N, la cual fue aplazada para el día veintiséis (26) del mes de enero del año dos mil veintitrés (2023).

#### **4.4 Desempeño de la Tecnología**

1. Se dieron avances significativos en el área de tecnología tales como los siguientes:
2. Instalación de sistema de repetidores de radio frecuencia en el edificio Gubernamental Juan Pablo Duarte (Huacal), Boca Chica, Juan Dolió y Sede Central.
3. Distribución de ciento dos (102) radio de comunicación en las dotaciones de la Zona colonial, Zona metropolitana, Modulo Asistencia, Zona oriental, Aeropuerto Internacional Las Américas AILA, Boca Chica, Juan Dolió y Sede Central.
4. Instalación de antenas de Radio Comunicación digital en la Sede Central, Edificio Gubernamental Juan Pablo Duarte (Huacal), Boca Chica y Juan Dolió.



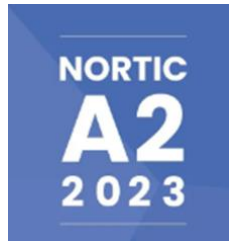
5. Implementación de sistema de despachador de Radio.
6. Distribución e instalación de 45 computadoras completa y 28 impresoras en las distintas sesiones turísticas.
7. Instalación de internet en el Módulo de Asistencia al Turista Zona Colonial, Programas Sociales y de Rescate NNA's Zona Colonial, Departamento Operativo Boca Chica, Programas Sociales y de Rescate NNA's Boca Chica.
  - Instalación de internet por fibra óptica en las sesiones turística Boca chica, Juan Dolio, Modulo de Asistencia, NNA.
  - Curso taller Impartido sobre el manejo y uso del Sistema de Incidentes Turísticos.
  - Informe sobre instalación de red de datos del Departamento de NNAS, ubicada en la zona colonial.
  - Creación y configuración de una red LAN, instalación de teléfonos IP en la Sección Turística de Boca Chica y sección Turística de Juan Dolio.
  - Conexión de internet entre el Módulo de Asistencia al Turista de la zona Colonial y el Departamento de NNA-Colonial, POLITUR.
  - Creación y configuraron de una red LAN e instalación de teléfonos IP en la Sección Turística de Samaná.



- Instalación y configuraron de radios base a las unidades de la zona Metropolitana, Oriental y Boca Chica.
- Instalación del servicio de internet de la estación Turística Metropolitana, ubicado en el parque iberoamericano, Santo Dgo. D.N.
- Instalación de cámara de video vigilancia en la Sede Central.
- Desarrollo e implementación de sistema de incidentes turísticos.
- Creación del laboratorio de cómputos de la escuela de entrenamiento de seguridad turística.
- Instalación de Centro de Mando, Boca Chica Semana Santa 2023.
- Reestructuración del cableado de internet, llevando internet a las diferentes oficinas de las siguientes dotaciones: Escuela de Seguridad Turística, Programas Sociales y de Rescate NNA's Boca Chica, Juan Dolió, Boca Chica.
- Adquisición de 2 drones de última generación.
- Desarrollo de sistema de RRHH y apoyo al proceso de implementación.
- 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.



- Norma NORTIC A3, Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, La NORTIC A3, es la norma que establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano.



- Norma NORTIC E-1, para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales: establece las directrices que deben seguir los organismos gubernamentales para establecer





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



#### **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 tienen 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 en miras de 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 2024.

Sistema estadístico, desarrollamos análisis de los datos estadísticos recolectados a nivel nacional las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, emitiendo informes diarios, semanales, mensuales, trimestrales y de forma comparativa a los tiempos.

Planeación de ingreso de nuevos agentes policiales para ser entrenado en la Escuela de Seguridad Turística de esta misma dirección.



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

Desde esta dirección con la responsabilidad de la seguridad de los turistas nacionales y extranjeros que visitan nuestro país, nos preocupamos por brindarles asistencia y protección en los diferentes polos turísticos del país.

- Aplicamos controles desde la labor de la inteligencia turística.
- Aplicamos a operatividad de acuerdo con los levantamientos de la inteligencia.
- Adecuamos el despliegue operacional a través de los resultados estadísticos.
- 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.



## 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 la Dirección Central de Policía de Turismo POLITUR: 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.

Las campañas que se han desarrollado tienen como finalidad promover la seguridad y la prevención de parte del usuario, 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.

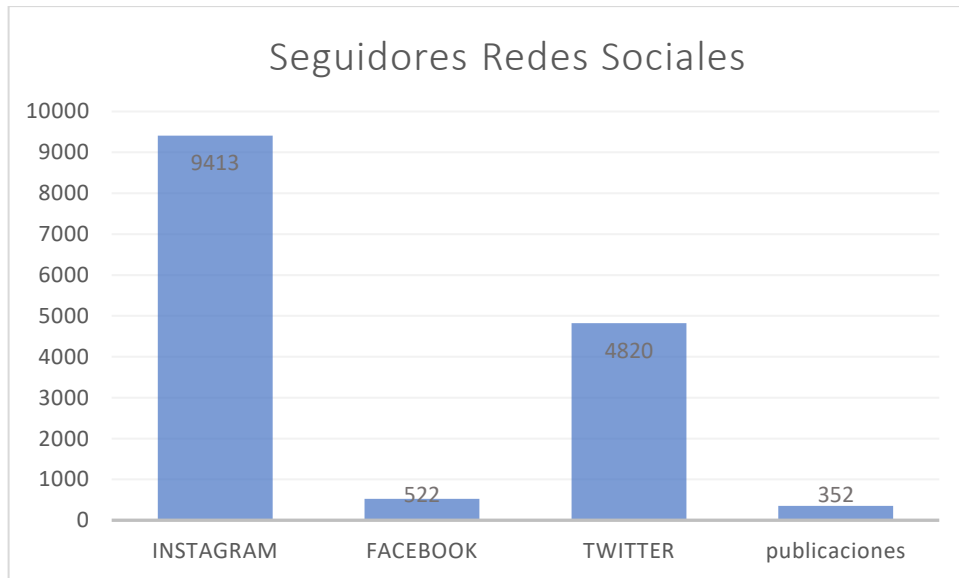
Beneficios: Hemos logrado cambiar la percepción de la población en cuanto al policía de turismo, se han impactado las redes sociales de manera positiva a la ciudadanía de ver la imagen institucional como

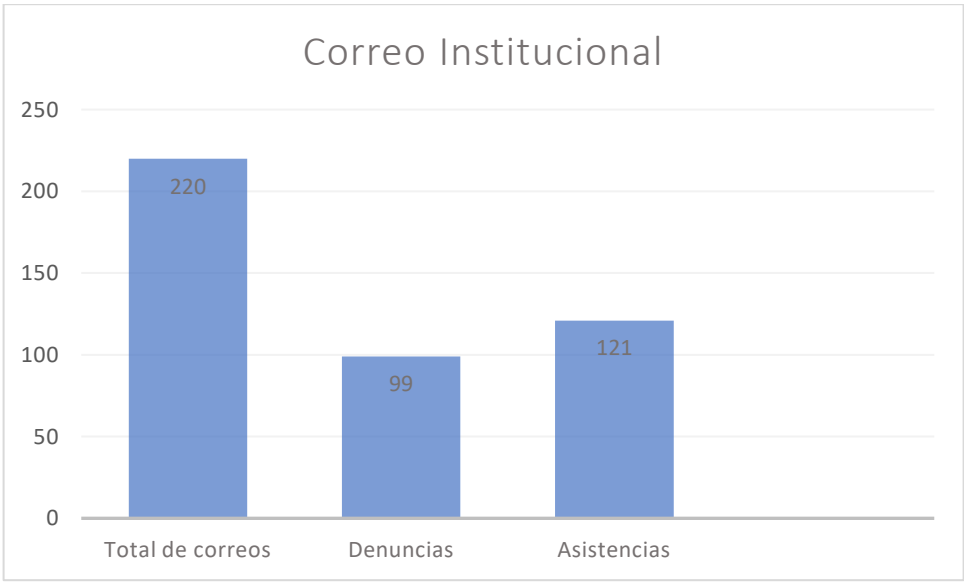
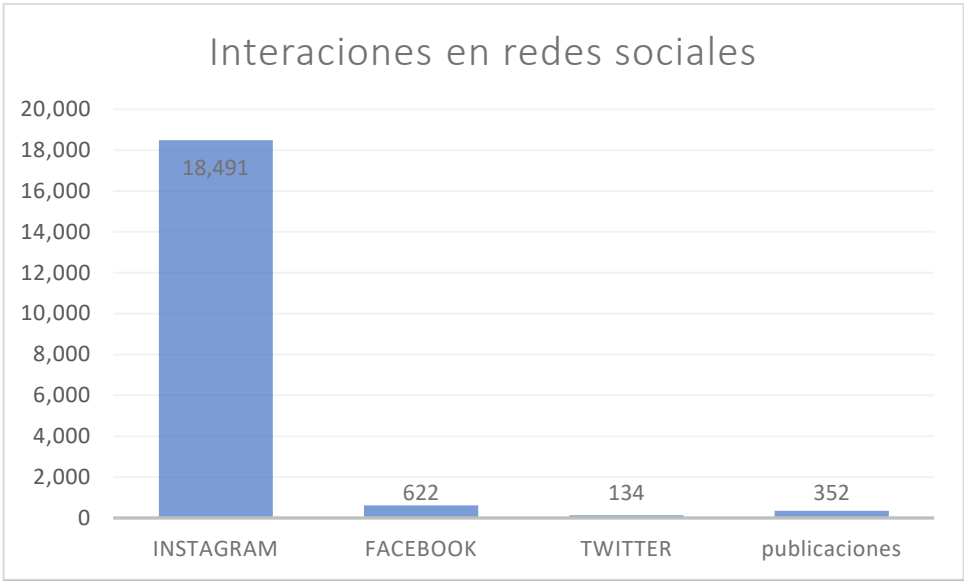


una institución modelo que ofrece seguridad y protección en sus servicios.

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:

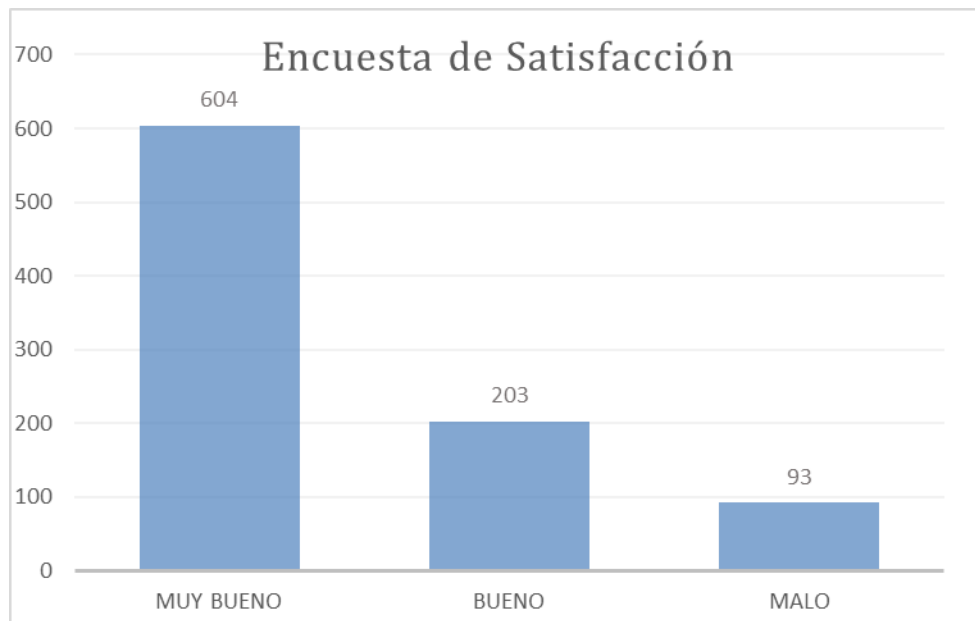




## V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria institucional 2023

### 5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio.



Fuente: aplicación de la encuesta en las 8 Direcciones de Operaciones Regionales de esta dirección POLITUR.

De 900 personas encuestadas 604 respondieron muy bueno, 203 respondieron bueno y 93 respondieron malo. Estos resultados reflejan la excelente labor que realizan los policías de turismo en los diferentes polos turísticos del país.



Estos resultados reflejan el comportamiento de esta institución frente a los turistas que se desplazan en los diferentes polos turísticos del país.

## **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>Solicitudes</b>	<b>enero-diciembre</b>	<b>Cantidad</b>
2023		
Completadas		0
Cerradas		1
En proceso		0
Rechazada		0





Solicitudes enero-diciembre 2023	Cantidad
Prorrogas pendientes	0
Suspendidas	0
<b>Total</b>	<b>1</b>

Durante el transcurso del año recibimos un total de (1) solicitud (Tipo) Reclamación, la cual recibimos en la fecha 05-12-2023 a las 8:40 AM procedimos a tratar de hacer contacto con el ciudadano por los medios suministrados en la fecha 05-12-2023 desde las 10:00AM, sin contactar, por lo que decidimos cerrar el caso en la fecha en la fecha 06-12-2023 10:23AM.

Llegamos a la conclusión de que el **caso:** Q2023120538183 por las motivaciones en el cual fue redactado, no aplica a ningún (Tipo). Queja, reclamación o sugerencia.



### 5.3 Resultados Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Apertura del Buzón QRS				
Meses	Quejas	Sugerencia	Reclamos	Felicitaciones
Enero	0	4	0	4
Febrero	0	0	0	0
Marzo	0	0	0	0
Abril	0	0	0	0
Mayo	0	1	0	23
Junio	0	0	0	21
Julio	5	2	0	72
Agosto	0	1	0	131
Septiembre	0	1	0	39
Octubre	0	0	0	47
Noviembre	1	1	0	65
Diciembre	5	0	0	30



#### 5.4 Resultados de medición del portal de transparencia.

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 2023, 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 enero-septiembre 2023	Puntuación
Enero	99,65
Febrero	99,29
Marzo	98,9
Abril	100
Mayo	95,25
Junio	92,93
Julio	91,33
Agosto	93,54
Septiembre	93,26



## 5.5 Resultados carta compromiso.

Durante este año hemos recibido 220 correos de solicitudes de información a través del correo institucional [contacto@politur.gob.do](mailto:contacto@politur.gob.do) la cual se han dado respuestas satisfactoriamente.

Trasladamos de la sede central el buzón de queja, reclamos y sugerencia (QRS) al módulo de asistencia de POLITUR ubicada en la zona colonial calle el conde en la cual hemos encontrados 448 tikes, 432 felicitaciones, 0 reclamos 10 sugerencias, 6 Quejas satisfacción del usuario.

## IV. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

### Memoria institucional 2023

- Ingresar, capacitar y distribuir a 300 nuevos agentes de seguridad turística e idiomáticas,
- Dignificar y motivar el personal,
- Gestionar reclutar y capacitar instructores y facilitadores,
- Gestionar y capacitar los agentes en las leyes y reglamentos relacionados con la seguridad turística y los propios de la institución,
- Gestionar y distribuir equipos de tecnología y comunicación de acuerdo a las necesidades, e implementar la innovación en la



dirección.

- Gestionar remozamiento de las dotaciones policiales,
- Gestionar y suministrar equipos de oficina, materiales, avituallamiento y alimentos,
- Gestionar la ampliación y mantenimiento del parque vehicular,
- Gestionar y promover la Dirección Central de Policía de Turismo en las Redes Sociales y grupos de interés de institucional,
- Socialización, monte de misión, visión y valores de la Policía Nacional y naturaleza de POLITUR, (transformación policial),
- Cubrir los puntos de servicios y patrullajes en las zonas turísticas,
- Brindar asistencia y protección en los distintos puntos turísticos,
- Aumentar los levantamientos relativos a prevenir riesgos y amenazas en los polos turísticos del país,
- Realizar levantamientos y readecuación de los cuadrantes,
- Elaborar un sistema de medición para mejorar y medir el nivel de satisfacción del servicio policial,
- Gestionar la adquisición o construir de 48 dotaciones policiales en los diferentes destinos turísticos.



## VII. ANEXOS

Memoria institucional 2023

### a) Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos.

MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)								
N O.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	POR CEN TAJE DE AVA NCE
1	Recurso s Humanos / Escuela de Seguridad Turística	Servicio de Seguridad y Asistencia Turística.	Cantidad de policía ingresado y distribuido		79%	100%	1.1.1. Ingresar, capacitar y distribuir a 300 nuevos agentes de seguridad turística e idiomáticas.	
2	Recurso s Humanos / Administrativa y Financiera / Planificación		Cantidad de policías dignificados		0%	100%	1.1.2. Dignificar y motivar el personal	
3	Recurso s Humanos / Escuela de Seguridad Turística		Cantidad de instructores/ facilitadores		0%	100%	1.1.3. Gestionar reclutar y capacitar instructores y facilitadores.	



**MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)**

N O.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	POR CEN TAJE DE AVA NCE
4	Recurso s Human os / Escuela de Seguridad Turística / Legales e Inspecto ría / Unidad de Igualdad de Género.		Cantidad de capacitacion es		50%	50%	1.1.4. Gestionar y capacitar los agentes en las leyes y reglamentos relacionados con la seguridad turística y los propios de la institución.	
5	Tecnolo gía de la informa ción y comuni cacione s		Cantidad de equipos distribuidos, e innovaciones logradas		50%	50%	1.1.5. Gestionar y distribuir equipos de tecnología y comunicación de acuerdo a las necesidades, e implementar la innovación en la dirección.	
6	Admini strativa y Financi era / Servicio s General es		Cantidad de remozamient o		50%	50%	1.1.6. Gestionar remozamiento de las dotaciones policiales.	
7	Admini strativa		Cantidad de Suministro		100%	100%	1.1.7. Gestionar y	



MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)								
N O.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	POR CEN TAJE DE AVA NCE
	y Financiera / Suministro / Suministro de consumo humano						suministrar equipos de oficina, materiales, avituallamiento y alimentos.	
8	Administrativa y Financiera / Transportación		Cantidad de vehículos		50%	50%	1.1.8. Gestionar la ampliación y mantenimiento del parque vehicular.	
9	Comunicación Estratégica		Cantidad de promociones		10%	90%	1.1.9. Gestionar y promover la Dirección Central de Policía de Turismo en las Redes Sociales y grupos de interés de institucional.	
10	Planificación y Desarrollo		Cantidad de monte		5%	95%	1.1.10. Socialización, monte de misión, visión y valores de la Policía Nacional y naturaleza de POLITUR, (transformación policial).	
11	Operaciones Turísticas		Cantidad de puntos de servicios		100%	100%	2.1.2. Brindar asistencia y protección en	





MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)								
N O.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	POR CEN TAJE DE AVA NCE
	as / Operaci ones Turístic as Regiona les/ de Intelige ncia Turístic as						los distintos puntos turísticos.	
12	Intelige ncias turístic as		Cantidad de levantamie ntos		100%	100%	2.1.3. Aumentar los levantamie ntos relativos a prevenir riesgos y amenazas en los polos turísticos del país.	
13	Planific ación y Desarro llo		Cantidad de levantamie ntos		100%	100%	2.1.4. Realizar levantamie ntos y readecuación de los cuadrantes.	
14	Planific ación y Desarro llo / Estadíst ica / Calidad		Cantidad de medición		100%	100%	3.1.1. Elaborará un sistema de medición para mejorar y medir el nivel de satisfacción del servicio policial.	



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

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2023 (RD\$)	Ejecución 2023 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa (%)
11	Servicios de seguridad ciudadana y orden público	604,444,512.00	449,117,841.32	351	74.30%	
<b>Totales</b>		<b>604,444,512.00</b>	<b>449,117,841.32</b>	<b>351</b>	<b>74.30%</b>	

c) **Logros Relevantes – Datos Cuantitativos:**

Producto / servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2023
Producto 1	351	351	351	351	351	351	351	351	351	351	351	351	351
Inversión producto 1	RD \$28,578,917.27	RD \$29,389,057.44	RD \$37,960,428.60	RD \$33,201,268.32	RD \$40,058,555.98	RD \$43,130,865.40	RD \$43,346,137.68	RD \$38,827,299.80	RD \$45,243,734.70	RD \$45,301,554.99	RD \$64,080,021.14	RD \$97,341,106.42	RD \$546,458,947.74



## 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

