



PALACIO POLICIA NACIONAL



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Vigencia octubre 2019 - octubre 2021



Carta Compromiso al Ciudadano

VIGENCIA OCTUBRE 2019 - OCTUBRE 2021



El programa Carta Compromiso al Ciudadano 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.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Aprobado por:

Dirección General de la Policía Nacional

Composición / Elaboración

Dirección de Planificación y Desarrollo, P.N.

Con la colaboración de:

Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, P.N.

Dirección Central de Recursos Humanos, P.N.

Dirección de Comunicaciones Estratégicas, P.N.

Dirección Esp. de Atención a la Mujer y Violencia Intrafamiliar, P.N.

Dirección de Investigaciones Criminales, P.N.

Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre

Cuerpo Especializado de Seguridad Turística

Versión:

Primera



Contenido

Prólogo	5
1. Información de Carácter General y Legal	6
1.1. Datos identificativos y fines de la institución	6
1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan.	11
1.3 Mapa de Producción	13
1.4 Relación de servicios que se ofrecen:	15
1.5 Deberes y derechos de los ciudadanos en relación con los servicios	18
1.6 Formas de comunicación / Participación ciudadana	19
2. Compromisos de calidad ofrecidos	20
2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan.	20
2.2 Compromisos de Calidad Ofrecidos	21
2.3 Compromisos de Mejora	23
2.4 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género.	23
2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.	24
3. Quejas, Sugerencias y Medidas de Subsanación	25
3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias	23
3.2 Medidas de subsanación por incumplimiento de los compromisos asumidos	27
4. Información Complementaria	28
4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios	29
4.2 Datos de Contacto	29
4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso.	33
4.4 Medios de acceso y transporte hacia la Institución	34





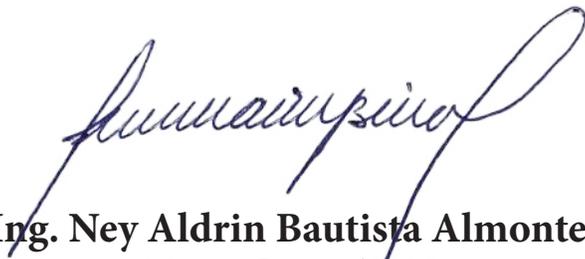
Prólogo

Para la Policía Nacional constituye un paso trascendental la implementación de esta Carta Compromiso con el Ciudadano(a), que nos abre las puertas a la consolidación de la confianza de cara a la población en sentido general. Sabemos de sus grandes expectativas, de modo que con esa motivación de naturaleza prioritaria estamos yendo tras las sendas de la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, las Metas Presidenciales y de nuestro propio Plan Estratégico Institucional 2016-2020, para que de manera sostenida y firme, vayamos agregando servicios y operatividad a la mejora continua de los procesos de nuestra institución.

Nuestro compromiso nos lleva a trabajar para servirle a la nación con transparencia y dedicación; cumpliendo con los estándares de calidad que nos hemos planteado, tanto a corto mediano y largo plazo, con el firme propósito de contribuir la misión del Gobierno Central de optimizar las instituciones públicas, siendo cada vez más eficientes, eficaces y participativos; pero sobre todo capaces de brindar mayor satisfacción a la población a la que nos debemos por mandato Constitucional.

La visión de nuestro accionar nos invita a llevar a cabo las mejoras necesarias que faciliten la integración de la población a nuestros servicios, de ahí que procuramos proveernos de procedimientos claros y actitud participativa a través de la gestión de sugerencias. La existencia de una estructura para la presentación de sugerencias constituye un paso importante, ya que constituye un mecanismo de fácil acceso para la ciudadanía y de uso rigurosamente simplificado.

Esta Carta Compromiso al Ciudadano nos aproxima a ser una institución integrada con la comunidad, conformando con ella un solo cuerpo, con propósitos y aspiraciones comunes; y con una relación de amplia calidad y confianza con las instituciones y organizaciones de la sociedad civil para la consolidación de un Estado Social Democrático de Derecho.



Ing. Ney Aldrin Bautista Almonte,
Mayor General, P.N.
Director General de la Policía Nacional



1. Información de Carácter General y Legal

1.1. Datos identificativos y fines de la institución

La Policía Nacional es una institución especializada y permanente del Estado, apolítica, apartidista, genuinamente policial. Su estructuración y organización son de naturaleza jerárquica y su funcionamiento se rige estrictamente por lo establecido en la Constitución de la República, por las leyes, decretos, resoluciones y reglamentos que a ella se refieran.

Carácter

La Policía Nacional es una organización civil al servicio de la ciudadanía, con competencia especializada de alcance nacional, disciplinada, de carrera profesional, siendo su característica esencial la institucionalidad y estabilidad de su personal, lo que determina que el régimen de ingreso, jerarquías, promociones, designaciones, separaciones y retiros se realicen dentro de las disposiciones de esta ley y sus reglamentos.

Dependencia

La Policía Nacional desde el punto de vista administrativo es dependencia del Ministerio de Interior y Policía.

Partiendo del mandato constitucional y de lo establecido en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, la Policía Nacional ha definido su visión estratégica y su misión como sigue:

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.

Visión:

Ser reconocida como una institución modelo en la prestación de 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.

Valores:

- » Disciplina.
- » Integridad.
- » Vocación de servicio.

Principios fundamentales de la Actuación Policial

- » Dignidad humana.
- » Respeto absoluto a la Constitución y las leyes de la República.
- » Integridad.
- » Eficiencia.
- » Objetividad.
- » Profesionalidad.
- » Eficacia.
- » Información.
- » Jerarquía y subordinación.
- » Actuación proporcional.
- » Actuación de oficio.
- » Atención a la ciudadanía.
- » Confidencialidad.
- » Proactividad.

Objeto de la Policía

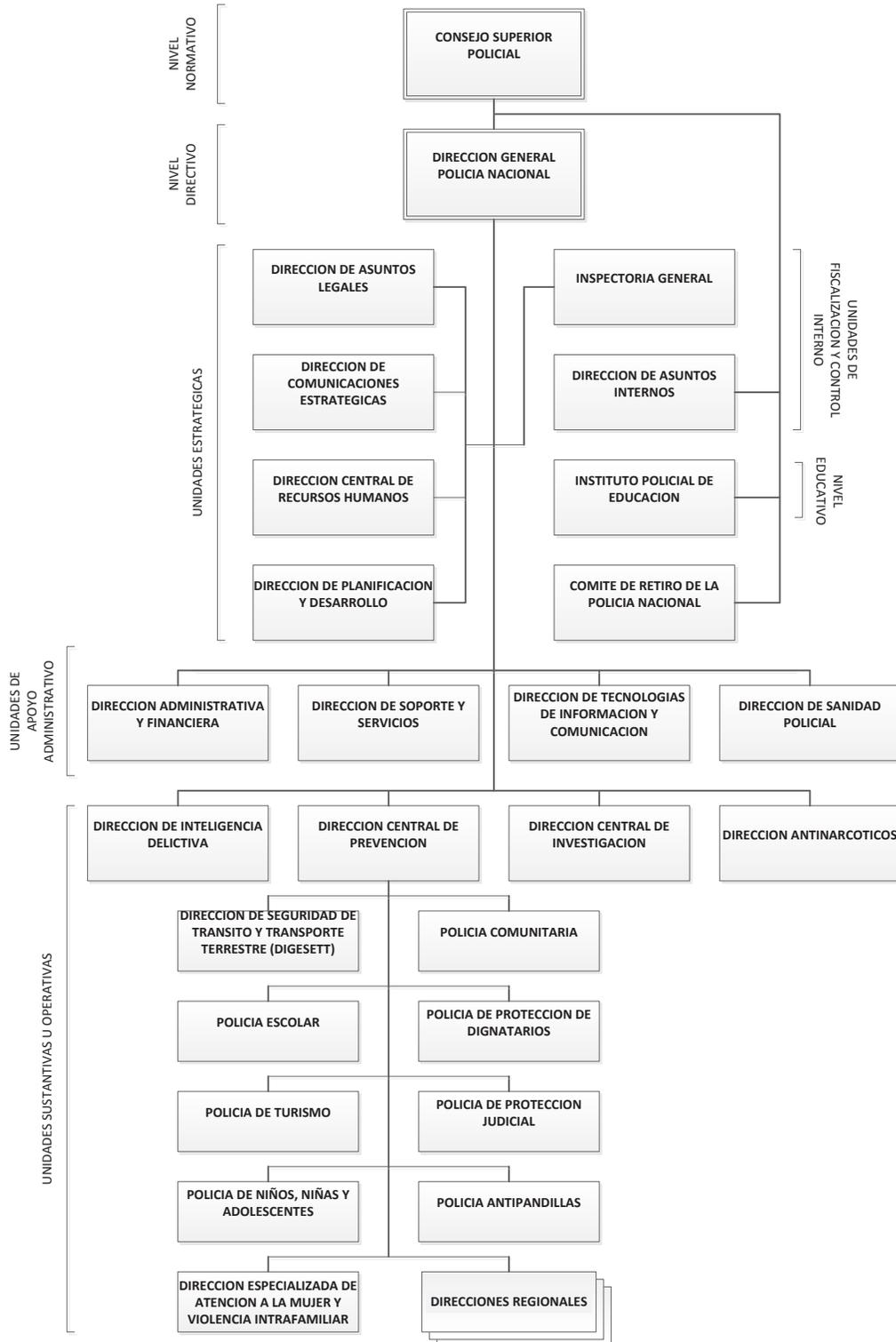
El objeto de su creación es proteger la vida, la integridad física y la seguridad de las personas, garantizar el libre ejercicio de los derechos y libertades, prevenir el delito, preservar el orden público y social y el medio ambiente, velar por el cumplimiento de la ley y el desempeño de sus funciones, con la colaboración y participación interactiva de la comunidad en la identificación y solución de los problemas, a fin de contribuir a la consecución de la paz social, la convivencia pacífica y el desarrollo económico sostenible del país.

Funciones:

- » Proteger la vida, la integridad física y la seguridad de las personas;
- » Garantizar el libre ejercicio a los derechos y libertades;
- » Prevenir acciones delictivas, perseguirlas e investigarlas bajo la dirección del Ministerio Público;
- » Preservar el orden público;
- » Velar por el respeto a la propiedad pública y privada;
- » Prestar el auxilio necesario al Poder Judicial, al Ministerio Público, y a otras autoridades para el cumplimiento de la ley y el desempeño de sus funciones;
- » Promover la convivencia ciudadana;
- » Colaborar con la comunidad en la identificación y solución de los problemas de seguridad ciudadana, a fin de contribuir a la consecución de la paz social.



Organigrama



1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan

La Ley No. 1-12, del 25 de enero del 2012, Ley orgánica de la Estrategia Nacional de Desarrollo de República Dominicana 2030, donde en su Primer Eje procura por “Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local”. Con el objetivo general 1.2, de imperio de la ley y seguridad ciudadana, cuyo objetivo específico 1.2.1 es fortalecer el respeto a la ley y sancionar su incumplimiento a través de un sistema de administración de justicia accesible a toda la población, eficiente en el despacho judicial y ágil en los procesos judiciales.

Marco legal institucional de la Policía Nacional

» 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 sobre Drogas y Sustancias Controladas de la Republica Dominicana, No. 50-88, de fecha 30 de mayo del 1988.
- » 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;

Decretos:

- » Decreto que establece el Reglamento para el Registro de Datos sobre Personas con Antecedentes Delictivos, Núm. 122-07, de fecha 8 de marzo de 2007.



1.3 Mapa de Producción

OBJETIVOS	MACRO-PROCESO	PROCESO	PRODUCTO O SERVICIO	DESTINATARIO
Mantener el orden público y protección del libre ejercicio de los derechos de las personas y la convivencia pacífica y perseguir e investigar los crímenes y delitos bajo la autoridad competente e identificar a los responsables para fines de ejercicios de la acción penal	Gestión de la Prevención	Patrullaje, protección policial y prevención de ilícitos	Protección Dignatarios	Dignatarios diplomáticos, legisladores e instituciones públicas
			Protección Especializada a centros escolares públicos.	Instituciones educativas públicas
			Protección Judicial	Instituciones judiciales
			Asistencia y protección niños, niñas y adolescentes	Niños, niñas y Adolescentes
			Asistencia y Protección a Mujeres	Mujeres
			Asistencia y Protección Turística	Ciudadanos / Extranjeros.
		Asistencia Policial		
	Orientación ciudadana	Concientización sobre la Importancia del Turismo y la Seguridad Turística	Ciudadanos	
		Orientación sobre consecuencias de las Pandillas		
		Orientación integral de acercamiento a comunidades	Instituciones educativas, sociedad civil organizada.	
	Gestión de la Investigación	Emisión de certificaciones.	Emisión de Certificación para fines de traspaso de vehículos de motor.	Ciudadanos, instituciones públicas y privadas.
			Emisión de certificación para cambio de color de vehículos de motor.	
			Emisión de certificación pérdida de placa de vehículos de motor.	
Emisión de certificación pérdida de matrícula de vehículos de motor.				

OBJETIVOS	MACRO-PROCESO	PROCESO	PRODUCTO O SERVICIO	DESTINATARIO
OBJETIVO 1			Emisión de certificación corrección de chasis en la matrícula (troquelado) de vehículos de motor.	
			Emisión de certificación de Verificación de vehículos de motor	
			Emisión de certificación de Cruce de fronteras	
			Emisión de certificación de siniestros	
			Emisión de certificación de Perdida de Documentos personales	
			Emisión de Acta de Denuncia de Accidente de Tránsito Certificada.	
		Recepción y procesamiento e investigación denuncias de ilícitos	Recepción y procesamiento e investigación denuncias de ilícitos	Ciudadanos
		Investigación de accidentes de tránsito	Investigación de accidentes	

1.4 Relación de servicios que se ofrecen:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN SERVICIO	INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS REQUERIDOS
Protección Dignatarios	Ofrecer protección efectiva a dignatarios, diplomáticos, legisladores e instituciones públicas.	Solicitud de protección dignatarios.
Protección Especializada a centros escolares públicos.	Ofrecer protección efectiva a Instituciones educativa públicas	Solicitud de protección a instituciones educativas públicas.
Protección Judicial	Ofrecer protección efectiva a Instituciones judiciales	Solicitud de protección a instituciones judiciales.
Asistencia y protección niños, niñas y adolescentes	Ofrecer protección a Niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos, salvaguardando sus derechos a través del marco establecido en la 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;	Solicitud de asistencia de la víctima mediante contacto presencial con cualquier unidad Policial, Contacto Telefónico con la institución o solicitud del Procurador Fiscal.
Asistencia y Protección a Mujeres	Ofrecer protección mujeres víctima de violencia, salvaguardando sus derechos a través del marco establecido en la 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 de 1997 (Ley de Violencia Intrafamiliar).	Solicitud de asistencia de la víctima mediante contacto presencial con cualquier unidad Policial o Contacto Telefónico con la institución o solicitud del Procurador Fiscal.
Asistencia y Protección Turística	Ofrecer servicio de Asistencia y Protección al Turista nacional y extranjero, El cual es brindado a nivel nacional principalmente en los polos turísticos del país, especialmente embajadas y consulados, asociaciones de hoteles y restaurantes, tour operadores, taxis-tas y demás entidades ligadas al sector turismo.	-Solicitud de protección turística, mediante contacto presencial con cualquier unidad Policial o Contacto Telefónico
Asistencia Policial	Ofrecer servicios de asistencia policial a la ciudadanía en general, salvaguardando sus derechos a través del marco establecido en la Ley Orgánica de la Policía Nacional, 590-16, de fecha 15 de Julio 2016.	Solicitud de protección turística, mediante contacto presencial con cualquier unidad Policial o Contacto Telefónico

SERVICIO	DESCRIPCIÓN SERVICIO	INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS REQUERIDOS
Concientización sobre la Importancia del Turismo y la Seguridad Turística	Ofrecer charlas de concientización sobre la importancia del turismo y la seguridad en la República Dominicana.	-Solicitud del servicio. Establecer una persona responsable de coordinar la logística del servicio.
Orientación sobre consecuencias de las Pandillas	Ofrecer charlas de orientación sobre consecuencias de las Pandillas	-Solicitud de orientación.
Orientación integral de acercamiento a comunidades	Ofrecer charla de orientación integral de acercamiento a comunidades	-Solicitud de orientación.
Emisión de Certificación para fines de traspaso de vehículos de motor	Certificación que se emite para proceder al Traspaso de un Vehículo de motor de manera legal.	<ul style="list-style-type: none"> » Cédula de identidad del comprador y vendedor » Copia de la Matrícula » Recibo del pago de impuesto. » Copia del contrato de venta legalizado por la Procuraduría General de la República (PGR) » Llevar el vehículo de motor.
Emisión de certificación para cambio de color de vehículos de motor.	Certificación que se emite para proceder al cambio de color a un vehículo de motor de manera legal.	<ul style="list-style-type: none"> » Cédula de identidad del propietario del vehículo de motor. » Copia de la Matrícula » Recibo del pago de impuesto. » Llevar el vehículo de motor.
Emisión de certificación pérdida de placa de vehículos de motor.	Certificación que se emite para aquellas personas que le han robado o se le ha extraviado su matrícula de vehículo de motor.	<ul style="list-style-type: none"> » Cédula de identidad del propietario del vehículo de motor. » Copia de la Matrícula » Recibo del pago de impuesto. » Llevar el vehículo de motor.

SERVICIO	DESCRIPCIÓN SERVICIO	INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS REQUERIDOS
Emisión de certificación corrección de chasis en la matrícula (troquelado) de vehículos de motor.	Certificación que se emite para aquellas personas que deseen realizar una corrección de la información en el chasis de la matrícula de un vehículo de motor.	<ul style="list-style-type: none"> » Cédula de identidad del propietario del vehículo de motor. » Copia de la Matrícula » Recibo del pago de impuesto. » Llevar el vehículo de motor.
Emisión de certificación de Verificación de vehículos de motor	Certificación que se emite para establecer que un vehículo de motor no tiene inconvenientes legales en la Policía Nacional.	<ul style="list-style-type: none"> » Cédula de identidad del propietario del vehículo de motor. » Copia de la Matrícula » Recibo del pago de impuesto. » Llevar el vehículo de motor.
Emisión de certificación de Cruce de fronteras	Certificación que emite tanto para cruzar al vecino país de Haití, como a Puerto Rico.	<ul style="list-style-type: none"> » Cédula de identidad del propietario del vehículo de motor. » Copia de la Matrícula » Recibo del pago de impuesto. » Llevar el vehículo de motor.
Emisión de certificación de siniestros	Certificación que indica la causa u origen de un siniestro.	<ul style="list-style-type: none"> » Solicitud de certificación de siniestros.
Emisión de certificación de Pérdida de Documentos personales.	La Certificación Pérdida Documentos (Cedula, pasaporte, licencia de conducir, porte y tenencia de armas de fuego. Seguro médico, entre otros).	<ul style="list-style-type: none"> » Presentarse físicamente a la Oficina Policial de Atención al Ciudadano, P.N., con una solicitud de servicio de certificación que solicitar.
Emisión de Acta de Denuncia de Accidente de Tránsito Certificada.	Acta certificada que se se emite para indicar las declaraciones de un accidente de tránsito.	<ul style="list-style-type: none"> » Licencia de conducir vigente » Marbete de seguro. » Copia de matrícula » Cédula de identidad y electoral
Recepción y procesamiento e investigación denuncias de ilícitos	Recibir e investigar las denuncias de los ciudadanos, asegurando una gestión eficiente.	<ul style="list-style-type: none"> » Cedula de identidad y electoral o pasaporte, si es extranjero.
Investigación de accidentes de tránsito	Investigación realizada luego de la ocurrencia de un accidente de tránsito, para identificar la causa del accidente.	<ul style="list-style-type: none"> » Solicitud de Investigación.

1.5 Deberes y derechos de los ciudadanos en relación con los servicios

Todo ciudadano tiene derecho a solicitar los servicios de la Policía Nacional. Al hacerlo, debe:

- » Recibir un trato amable y cortés por parte del agente o servidor policial que brinda el servicio.
- » Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- » Obtener información y orientación sobre los requisitos de los diferentes servicios que ofrece la Institución del orden.
- » Recibir información detallada sobre el estatus de la solicitud a través de la vía telefónica, escrita, de manera presencial o virtual.
- » Garantizar la seguridad, fiabilidad, disponibilidad y privacidad de los sistemas asociados al servicio.
- » Ser notificado si se presenta retraso en el proceso de entrega del servicio.
- » Recibir de nuestra Oficina de Libre Acceso a la Información cualquier documentación o información pública referente a la institución, siempre que los datos requeridos no afecten la seguridad nacional, el orden público, la salud o la moral social, etc., de conformidad con lo establecido en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04.

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.

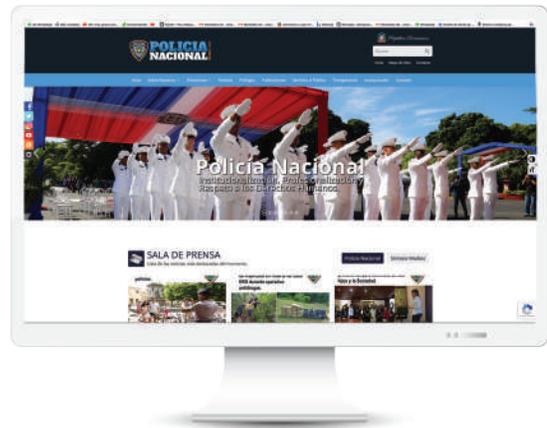
1.6 Formas de comunicación / Participación ciudadana

En la Policía Nacional contamos con el Sistema de Políticas a puertas abiertas donde cualquier ciudadano se puede acercar a nosotros para expresar cualquier queja o inquietud, de igual forma contamos con:



Buzones de Quejas y Sugerencias Físicos: Distribuidos en toda la institución en donde el ciudadano podrá presentar sus reclamos, quejas y sugerencias.

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.



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 electrónico: oai@policianacional.gob.do

Página Web

<http://www.policianacional.gob.do/>
<http://digesett.gob.do/>
<http://cestur.gob.do/>

Correos

info@policianacional.gob.do
info@digesett.gob.do
contactos@cestur.gov.do

Cuerpo Especializado de Seguridad Turística (CESTUR)

Av. Gustavo Mejía Ricart #121, Esq. Teodoro Chasseriau, Santo Domingo, D.N, R.D.

Tel. 809-222-2026, Ext. 2123

Correo electrónico: libreacceso@cestur.gov.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 electrónico: rai@digesett.gob.do

REDES SOCIALES: Contamos con presencia permanente en las redes de interacción social, a través de las cuales damos respuestas a las inquietudes presentadas.



@PoliciaRD
@DigesettRD
@Cestur_RD

2. Compromisos de calidad ofrecidos

Los compromisos de calidad están basados en atributos de los servicios y de su prestación en lo siguiente:

2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan.

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.

Fiabilidad

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

Amabilidad

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

Profesionalidad

Un personal entrenado con experiencia y conocimiento técnico, capaz de responder oportunamente las necesidades de los ciudadanos/clientes.

2.2 Compromisos de Calidad Ofrecidos

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
1. Emisión de Certificación para fines de traspaso de vehículos de motor.	Tiempo de Respuesta	2 días laborables	Cantidad de solicitudes emitidas en plazos
	Profesionalidad	90% de satisfacción	% de satisfacción de los usuarios en encuestas realizadas trimestralmente
	Fiabilidad	90% de satisfacción	
2. Emisión de certificación para cambio de color de vehículos de motor.	Tiempo de Respuesta	2 días laborables	Cantidad de solicitudes emitidas en plazos
	Profesionalidad	90% de satisfacción	% de satisfacción de los usuarios en encuestas realizadas trimestralmente
	Fiabilidad	90% de satisfacción	
3. Emisión de certificación pérdida de placa de vehículos de motor.	Tiempo de Respuesta	2 días laborables	Cantidad de solicitudes emitidas en plazos
	Profesionalidad	90% de satisfacción	% de satisfacción de los usuarios en encuestas realizadas trimestralmente
	Fiabilidad	90% de satisfacción	
4. Emisión de certificación pérdida de matrícula de vehículos de motor.	Tiempo de Respuesta	2 días laborables	Cantidad de solicitudes emitidas en plazos
	Profesionalidad	90% de satisfacción	% de satisfacción de los usuarios en encuestas realizadas trimestralmente
	Fiabilidad	90% de satisfacción	
5. Emisión de certificación corrección de chasis en la matrícula (troquelado) de vehículos de motor.	Tiempo de Respuesta	2 días laborables	Cantidad de solicitudes emitidas en plazos
	Profesionalidad	90% de satisfacción	% de satisfacción de los usuarios en encuestas realizadas trimestralmente
	Fiabilidad	90% de satisfacción	

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
6. Emisión de certificación de Verificación de vehículos de motor.	Tiempo de Respuesta	2 días laborables	Cantidad de solicitudes emitidas en plazos
	Profesionalidad	90% de satisfacción	% de satisfacción de los usuarios en encuestas realizadas trimestralmente
	Fiabilidad	90% de satisfacción	
7. Emisión de certificación de Cruce de fronteras	Tiempo de Respuesta	2 días laborables	Cantidad de solicitudes emitidas en plazos
	Profesionalidad	90% de satisfacción	% de satisfacción de los usuarios en encuestas realizadas trimestralmente
	Fiabilidad	90% de satisfacción	
8. Emisión de certificación de siniestros	Amabilidad	90% de satisfacción	% de satisfacción de los usuarios en encuestas realizadas trimestralmente
	Profesionalidad	90% de satisfacción	
	Fiabilidad	90% de satisfacción	
9. Emisión de certificación de Pérdida de Documentos personales	Amabilidad	90% de satisfacción	% de satisfacción de los usuarios en encuestas realizadas trimestralmente
	Profesionalidad	90% de satisfacción	
	Fiabilidad	90% de satisfacción	
10. Emisión de Acta de Denuncia de Accidente de Tránsito Certificada.	Amabilidad	90% de satisfacción	% de satisfacción de los usuarios en encuestas realizadas trimestralmente
	Profesionalidad	90% de satisfacción	
	Fiabilidad	90% de satisfacción	

2.3 Compromisos de Mejora

MEJORA COMPROMETIDA	OBJETIVO DE LA MEJORA	ACTIVIDADES DE AVANCE	ÁREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
Simplificar el proceso de prestación del servicio de Emisión de certificación de siniestros.	Reducir y estandarizar los procesos del servicio de emisión de certificación de siniestros, a fin de estandarizar el procedimiento del servicio y reducir el tiempo total del trámite de entrega de la certificación a no más de 5 días laborables.	- Análisis y propuesta de simplificación de trámite del servicio de certificación de siniestro.	Dirección de Planificación y Desarrollo, P.N.	Del 30/10/2019 a 30/03/2020

2.4 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género.

La Policía Nacional está completamente consciente de la necesidad de contribuir a la promoción de la equidad e igualdad de género, así como el respeto a los derechos fundamental y la diversidad, aplicando tanto de manera interna como en la atención a nuestros ciudadanos un alto sentido de responsabilidad.

La Oficina Principal cuenta con la disponibilidad de ascensores, escaleras, parqueos y cómoda área de espera para ciudadanos, por igual tenemos 118 centros de atención al ciudadano distribuidos a nivel nacional que ofrece entradas de primer nivel, parqueos y localizados en rutas de fácil acceso a los diferentes medios de transporte y con un personal comprometidos a ofrecer servicios de calidad.

2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

Hemos asumido como compromiso para organizar la casa desde adentro y reflejarlo hacia fuera, todo el sistema de normas de control interno del estado dominicano, NOBACI. Las normas básicas de control interno que definen el nivel mínimo de calidad o marco general requerido para el control interno del sector público y proveen las bases para que los sistemas de administración de control y las unidades de auditoría puedan ser evaluadas; igualmente asumimos el modelo CAF de excelencia en la gestión, y las NORTIC, que son normas que contribuyen a la calidad de los servicios y uso de la Tecnología de la Información, además la Dirección Central de Recursos Humanos de la Policía Nacional, ha venido desarrollando talleres sobre sobre “Ergonomía en el Trabajo”, para mejorar el desempeño en las distintas funciones que ejercen nuestros miembros a favor de la institución y la sociedad, además de mejorar la seguridad y el ambiente físico del agente, lograr la armonía entre los miembros policiales, el ambiente laboral, así como también las condiciones para desempeñarlo con efectividad y profesionalidad.



3. Quejas, Sugerencias y Medidas de Subsanción

3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias

Hemos asumido la responsabilidad y compromiso de atender las quejas de los ciudadanos(a) que de manera cotidiana sortean problemáticas de seguridad en su propio entorno, debiendo en muchos casos vivir experiencias negativas originadas en la prestación de un servicio de la institución.

El objetivo es brindar a la población los medios necesarios para que pueda expresar sus sugerencias, quejas y felicitaciones, en relación al servicio prestado por la Policía Nacional, a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano.

En caso de que el ciudadano tenga inconformidad con el servicio recibido, puede proceder a emitir una queja a través de los medios establecidos por la institución, tales como:

• Buzón físicos de quejas reclamaciones y sugerencias:

- » En las áreas más visitadas se colocarán buzones físicos dotados de los formularios correspondientes y lapicero, ubicados en los siguientes lugares:
- » Oficina de Atención Ciudadana DIGESETT
- » Oficina de Atención Ciudadana CESTUR
- » Oficina de Atención Ciudadana para Investigación de Vehículos Robados. (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.
- » Punto GOB Megacentro

Diariamente el personal de Quejas y Reclamos del Departamento de Calidad, realizará la recolección de los formatos y registrará estos en el Sistema del (BIQRS), para continuar con su atención. (BIQRS son las siglas que describen a nuestro Buzón Institucional).

Buzón electrónico en portal web

En los portales web de la Policía Nacional (<http://www.policianacional.gob.do/>), DIGESETT (<http://digesett.gob.do/>) y CESTUR (<http://cestur.gob.do/>), se presenta un enlace a un módulo de “Quejas y sugerencias de servicios” a través del cual la población podrá dar a conocer sus agradecimientos, sugerencias o quejas a la institución, de igual manera, el área BIQRS podrá atenderlas y contestarlas vía correo electrónico.

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: <http://www.311.gob.do>.

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.

El tiempo de respuesta a las quejas es de quince (15) días hábiles a partir de la recepción de las mismas por uno de los canales anteriores.

Policía Nacional

Correo electrónico: oai@policianacional.gob.do

Cuerpo especializado de seguridad turística

Correo electrónico: libreacceso@cestur.gov.do

Dirección General de Seguridad de Transito y Transporte (DIGESETT).

Correo electrónico: rai@digesett.gob.do



3.2 Medidas de subsanación por incumplimiento de los compromisos asumidos

En caso de incumplimientos en los plazos de entrega o las especificaciones de los servicios declarados en la Carta de 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 el 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 comunicado al ciudadano dentro de los siguientes quince (15) días, a partir de la fecha de recibida la queja.

El área responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano dará seguimiento a la resolución de este incumplimiento y asegurará que no se reincida en esta falta en el futuro. A la vez, garantizará que se implementen los planes de ajuste y/o mejora en los procedimientos correspondientes a los servicios afectados.

4. Información Complementaria

4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios

Inmersos en procesos de innovación, la policía ha entendido como necesario facilitar a los ciudadanos otra forma de acceder a los servicios vitales de seguridad, por eso presentó la App “Tu PoliciApp RD”, una aplicación móvil que permite a los ciudadano(a)s reportar o informar eventos relacionados con delitos o actividades ilícitas.

La aplicación busca convertirse en una herramienta digital de apoyo a las labores de la Policía Nacional Dominicana relacionadas con la seguridad ciudadana, la prevención del crimen y el combate a la delincuencia.

La plataforma permite al público compartir información, de forma anónima, con la Policía Nacional. Todo ciudadano con información relacionada con la delincuencia o la seguridad que puede ser considerada útil en su comunidad, puede enviar un reporte a través de la aplicación móvil. El anonimato de los usuarios está garantizado en todo momento.

En su primera versión provee cuatro funcionalidades básicas:

- » Reporte de Eventos y/o acciones ilícitas.
- » Localización georeferenciada de puntos de asistencia policial.
- » Contacto directo con el número de emergencias 911.
- » Botón de pánico para asistencia y localización en tiempo real de víctimas de violencia de género.

4.2 Datos de Contacto

Nuestro horario de trabajo es las 24 horas del día, todos los días de la semana.

Sede Central

Palacio de la Policía Nacional

Av. Leopoldo Navarro No. 402, Gazcue, Santo Domingo, Distrito Nacional.

Tel. 809-682-2151.

Direcciones Centrales, Regionales y Especializadas

Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre, P.N.

Ave. Expreso V Centenario esq. San Martín, Santo Domingo, R.D. Código Postal 10413

Tel.: (809) 686-6520 Fax: (809) 686-7017

Contacto: info@digesett.gob.do

Centro Especializado de Seguridad Turística (CESTUR)

Gustavo Mejía Ricart #121, Esq. Teodoro Chasseriau, Santo Domingo, R.D.

Tel: (809)-222-2026 & (809)-222-2123

Dirección de Planificación y Desarrollo, P.N.

Av. Leopoldo Navarro No. 402, Gazcue, Santo Domingo, Distrito Nacional.

Tel. 809-682-2151, Ext. 2101

Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, P.N.

Av. Leopoldo Navarro No. 402, Gazcue, Santo Domingo, Distrito Nacional.

Tel. 809-682-2151, Ext. 2518.

Dirección central de Investigaciones

Av. Leopoldo Navarro No. 402, Gazcue, Santo Domingo, Distrito Nacional.

Tel. 809-682-2151, Ext. 2485 / 2188.

Dirección de Inteligencia Delictiva, P.N. (DINTEL)

Av. Máximo Gómez esq. Av. San Martín, Distrito Nacional.

Tel: 809-688-6623.

Instituto Policial de Educación (IPE)

Av. Independencia esquina Abraham Lincoln, Plaza Educativa de la Policía Nacional.

Tel: 809-682-2151

Dirección Central Antinarcoáticos (DICAN)

Av. Máximo Gómez Esq. Av. San Martín, Distrito Nacional.

Tel 809-683-6065.

Dirección Central de Asuntos Internos (DICA)

Calle Lic. Rafael Augusto Sánchez Ravelo, Instituto de la Seguridad Social de la P.N.

Tel: 809-682-0555.

Dirección Central de la Policía Judicial De Niños, Niñas Y Adolescentes

Calle Mauricio Báez, Villa Juana, Sto. Dgo.

Tel: 809-682-6915.

Dirección Central de Antipandillas (DICAP)

Av. San Martin, No. 239, Santo Domingo

Tel: 809-683-2722.

Dirección Regional Central Del Distrito, P.N.

Calle Dr. Tejeda Florentino, Santo Domingo, Distrito Nacional.

Tel. 849-452-6110 / 849-452-6111.

Dirección Regional Santo Domingo Este, P.N. (Invivienda)

Calle Pdte. Antonio Guzmán Fernández, esq. Orlando Martínez, Santo Domingo Este.

Tel. 809-728-2233.

Dirección Regional Santo Domingo Norte, P.N. (Villa Mella)

Av. Ecológica, Parque Nacional Mirador Norte Puerta No. 5, Sto. Dgo Norte Villa Mella.

Tel: 809-548-4456.



Dirección Regional Santo Domingo Oeste, P.N. (Los Alcarrizos)

Calle Segunda No. 6, Sector Los Rieles Viejos, Los Alcarrizos, Santo Domingo Oeste.

Tel: 809-560-4945.

Dirección Regional Cibao Central (Santiago)

Ave. Bartolomé Colon, Santiago.

Tel. 809 582-6181.

Dirección Regional Norte (Puerto Plata)

Ave. Luis Ginebra, Centro de la Ciudad, Puerto Plata.

Tel: 809-320-8856 / 809-320-8840.

Dirección Regional Noroeste (Mao)

Calle María trinidad, Centro de la Ciudad, Valverde, Mao.

Tel. 809-572-3246 / 809-572-5368.

**Dirección Regional Noreste
(San Francisco De Macorís)**

Calle Castillo, esq. Capotillo, San Francisco de Macorís.

Tel. 809-588-1235.

Dirección Regional Cibao Sur (Bonao)

Ave. Libertad, Centro de la Ciudad, Monseñor Nouel, Bonao.

Tel. 809-525-6378.

Dirección Regional Sur Central (Baní)

Carretera Sánchez km 0, Baní.

Tel. 809-380-1063.

Dirección Regional Sur (Barahona)

Ave. Luperón No.53, Barahona.

Tel. 809-524-2937.

Dirección Regional Oeste (San Juan De La Maguana)

Calle Independencia Esq. Dr. Cabral No.79,
Centro de la Ciudad, San Juan De La Maguana.

Tel: 809-557-2380 / 809-557-1505.

Dirección Regional Sureste (San Pedro De Macorís)

Ave. Independencia, Sector Villa Velázquez, No. 21, San Pedro De Macorís

Tel. 809-529-3331 / 809-529-4499.

Dirección Regional Este (La Romana)

Calle Francisco Richiez, esq. Dr. Hernández, no. 1, La Romana.

Tel. 809- 556-2235 / 809-556-6220.

Departamentos

Departamento de Investigación de Vehículos Robados (Plan Piloto)

Calle República del Ecuador, Santo Domingo.

Tel: 809-532-6129.

Departamento Crímenes y Delitos De Alta Tecnología (DICAT)

Calle Francia No. 63, Distrito Nacional.

Tel. 809-688-6623.



4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso.

Para mayor información sobre los apartados de la carta, contactar el área responsable:

Dirección de Planificación y Desarrollo, P.N.

Departamento de Calidad de la Gestión.

Dirección:

Av. Leopoldo Navarro No. 402, Gazcue,
Santo Domingo, Distrito Nacional.

Teléfono:

Tel. 809-682-2151, Ext. 2258

Correo Electrónico:

diplan@policianacional.gob.do

Redes Sociales:

@DiplanPN

Horario de Atención de DIPLAN:

8:00 A.M. a 5:00 P.M.

4.4 Medios de acceso y transporte hacia la Institución

Las oficinas para la gestión de los servicios comprometidos en esta carta son de fácil acceso a través de los sistemas de transporte público y privado. Las plazas comerciales se encuentran ubicadas en puntos próximos a paradas del metro de Santo Domingo.

Sede Central – Palacio Policía Nacional

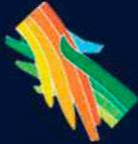


Cuerpo Especializado de Seguridad Turística



Centro de Contacto Presencial - Punto Gob





CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



La Carta Compromiso al Ciudadano, es una estrategia del Ministerio de Administración Pública (MAP), con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan a los ciudadanos, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.