

Datos identificativos

Instituto del Tabaco de la República Dominicana (INTABACO)

El Instituto del Tabaco de la República Dominicana es el organismo responsable de adoptar y ejecutar todas las medidas necesarias para mantener y fomentar la producción del tabaco dominicano, así como proteger los intereses de los integrantes del subsector tabacalero.

Misión

Promover y regular el desarrollo sostenible del sector tabacalero dominicano, generando bienestar y compromiso para todos sus actores mediante la definición e implementación coordinada de políticas públicas, asistencia técnica, investigación e iniciativas innovadoras de producción, excelencia y calidad.

Visión

Ser ente regulador y promotor del sector tabacalero dominicano, enfocado en el fortalecimiento de los productores, el cumplimiento de altos estándares de calidad, la innovación, la promoción de prácticas agrícolas sostenibles y el posicionamiento del tabaco dominicano como producto de excelencia a nivel mundial.

Valores

Excelencia, innovación, sostenibilidad, inclusión, identidad, transparencia, compromiso, competitividad y gobernanza.

Normativa

La Ley 34-18 tiene por objeto reformar el Instituto del Tabaco con la finalidad de establecer políticas tendentes a regular, eficientizar y desarrollar la producción tabacalera en la República Dominicana.

Inclusión

Estamos comprometidos a ofrecer servicios de calidad, adoptando las condiciones de infraestructura, la comunicación o la información que faciliten el acceso a la institución, tomando en cuenta las capacidades o condiciones físicas de cualquier persona.

La institución procura que sus integrantes se sientan valorados y respetados; por ello, la conformación del equipo de colaboradores no hace distinción por discapacidad, condición de género, etnia o doctrina.

Estamos comprometidos con fomentar un enfoque inclusivo, que no discrimine al cliente ciudadano por su estado físico o discapacidad, raza, sexo, religión u otra condición.

Atributos de calidad

Tiempo de respuesta: Atendemos cada solicitud en los plazos establecidos según el tipo de servicio, de forma ágil y oportuna.

Profesionalidad: Actuamos con ética, conocimiento técnico y compromiso.

Fiabilidad: Ofrecemos información y servicios precisos, consistentes y apegados a la normativa.

Amabilidad: Brindamos un trato cordial, respetuoso y accesible a todos nuestros usuarios.

Elementos tangibles: Mantenemos en óptimas condiciones nuestras instalaciones, equipos y materiales, reflejando orden, limpieza y profesionalismo.

Accesibilidad: Garantizamos que nuestros servicios puedan ser utilizados de forma sencilla, inclusiva y sin barreras para todas las personas.

Compromisos de calidad			
SERVICIO	ATRIBUTOS	ESTANDAR	INDICADORES
Asistencia Técnica	Fiabilidad	85%	% de satisfacción del cliente (encuesta semestral)
	Profesionalidad	85%	
	Amabilidad	85%	Solicitudes respondidas a tiempos personas.
	Tiempo de Respuesta	1 día laborable	
Suministro de madera para construcción y reparación de casas de curado	Amabilidad	85%	% de satisfacción del cliente (encuesta semestral)
	Elementos tangibles	85%	
	Fiabilidad	85%	Solicitudes respondidas a tiempos personas.
	Tiempo de Respuesta	1 día laborable	
Preparación de suelos	Fiabilidad	85%	% de satisfacción del cliente (encuesta semestral)
	Elementos tangibles	85%	
Carta de no objeción para la importación de tabaco	Profesionalidad	85%	% de satisfacción del cliente (encuesta semestral)
	Fiabilidad	85%	
	Amabilidad	85%	Solicitudes respondidas a tiempos personas.
	Tiempo de Respuesta	2 días laborables	
Trámite de exportación de tabaco y sus manufacturas	Profesionalidad	85%	% de satisfacción del cliente (encuesta semestral)
	Amabilidad	85%	
	Elementos tangibles	85%	Solicitudes respondidas a tiempos personas.
	Tiempo de Respuesta	1 día laborable	

Deberes del ciudadano

- Cumplir con los requisitos establecidos por la institución para brindar cada uno de los servicios.
- Completar y/o cumplir con los requisitos de los servicios solicitados, con información veraz, completa y oportuna, así como realizar el pago de las tarifas de los servicios que lo requieran.
- Mantener una conducta y lenguaje respetuosos hacia los servidores públicos.
- Respetar el orden y los plazos establecidos para las solicitudes y trámites.
- Reportar cualquier insatisfacción con el servicio recibido.

Derechos del ciudadano

- Derecho a solicitar los servicios que ofrece el Instituto del Tabaco de la República Dominicana.
- Derecho al acceso a información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos.
- Derecho a ser atendido con la mayor brevedad posible por parte de los servidores públicos.
- Derecho a recibir un trato respetuoso y amable.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores.

Formas de comunicación y participación ciudadana

Los mecanismos establecidos para comunicarse con el Instituto del Tabaco de la República Dominicana (INTABACO) incluyen la atención presencial, el correo electrónico institucional y nuestras redes sociales oficiales.

 intabaco.gob.do

 @intabacordo

 oai@intabaco.gob.do

 @intabacordo

 809-580-0038

 @intabacordo

Quejas y sugerencias

El INTABACO pone a disposición de la ciudadanía los siguientes mecanismos para la recepción de quejas y sugerencias:

- **Buzones físicos:** disponibles en la sede principal. Tiempo de respuesta estimado: 15 días laborables.
- **Línea 311:** recepción de quejas y sugerencias. Tiempo de respuesta estimado: 15 días laborables.
- **Formulario en el portal web** (intabaco.gob.do): recepción de quejas y sugerencias. Tiempo de respuesta estimado: 15 días laborables.

Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento de los servicios comprometidos, dentro de los plazos y estándares establecidos en el presente documento, la **Dirección Ejecutiva del INTABACO** emitirá una comunicación formal al ciudadano, indicando las causas del incumplimiento y las medidas correctivas a implementar, en un plazo no mayor de **10 días laborables**.

Datos de contacto:

Dirección: Aut. Joaquín Balaguer, Villa González, Santiago, R.D.
Página web: intabaco.gob.do
E-mail: info@intabaco.gob.do
Teléfono: 809-580-0038



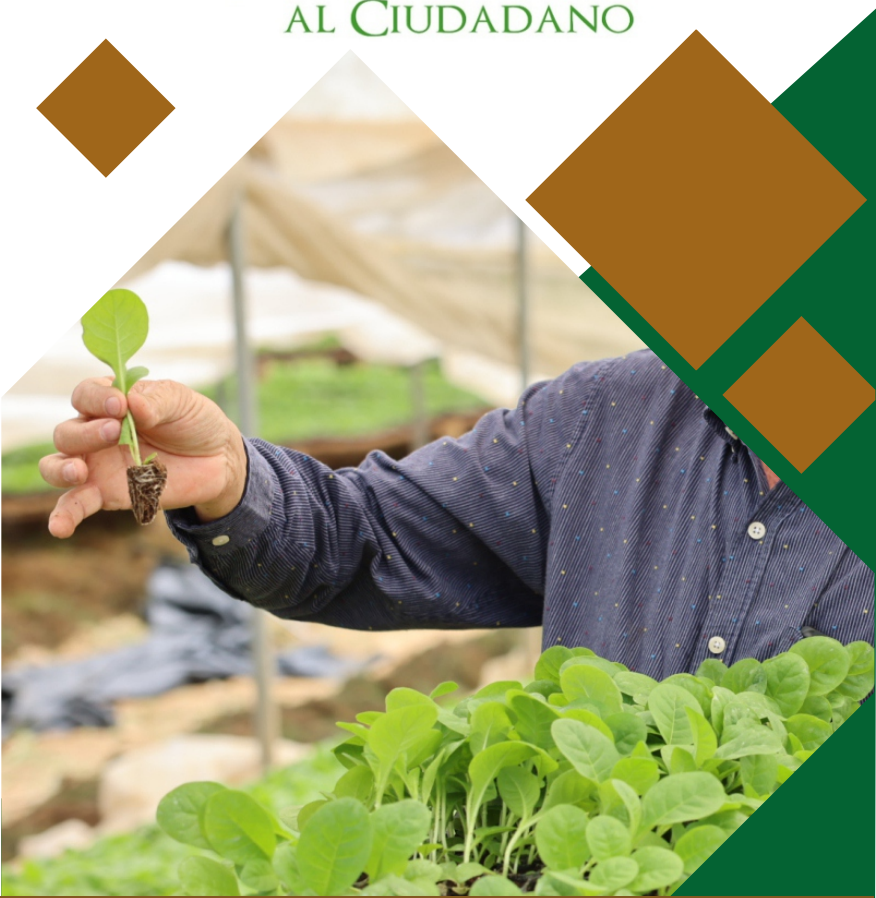
Unidad responsable

Dirección de Planificación y Desarrollo

Horario de atención: lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 3:00 p. m.
Teléfono: 809-580-0038, ext. 313/236
Correo: cartacompromiso@intabaco.gob.do



El **Programa Carta Compromiso al Ciudadano** es una estrategia desarrollada por el **Ministerio de Administración Pública (MAP)**, orientada a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, garantizar la transparencia en la gestión pública y fortalecer la confianza entre el Estado y los ciudadanos.



Instituto del Tabaco de la República Dominicana