

## 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<br>Profesionalidad<br>Amabilidad<br>Tiempo de Respuesta          | 85%<br>85%<br>85%<br>1 día laborable   | % de satisfacción del cliente (encuesta semestral)<br>Solicitudes respondidas a tiempos personas. |
| Suministro de madera para construcción y reparación de casas de curado | Amabilidad<br>Elementos tangibles<br>Fiabilidad<br>Tiempo de Respuesta      | 85%<br>85%<br>85%<br>1 día laborable   | % de satisfacción del cliente (encuesta semestral)<br>Solicitudes respondidas a tiempos personas. |
| Preparación de suelos  | Fiabilidad<br>Elementos tangibles   | 85%<br>85%                             | % de satisfacción del cliente (encuesta semestral)  |
| Carta de no objeción para la importación de tabaco                     | Profesionalidad<br>Fiabilidad<br>Amabilidad<br>Tiempo de Respuesta          | 85%<br>85%<br>85%<br>2 días laborables | % de satisfacción del cliente (encuesta semestral)<br>Solicitudes respondidas a tiempos personas. |
| Trámite de exportación de tabaco y sus manufacturas                    | Profesionalidad<br>Amabilidad<br>Elementos tangibles<br>Tiempo de Respuesta | 85%<br>85%<br>85%<br>1 día laborable   | % de satisfacción del cliente (encuesta semestral)<br>Solicitudes respondidas a tiempos personas. |

## 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](http://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](http://intabaco.gob.do)

**E-mail:** [info@intabaco.gob.do](mailto:info@intabaco.gob.do)

**Teléfono:** 809-580-0038



## Unidad responsable

### Dirección de Planificación y Desarrollo

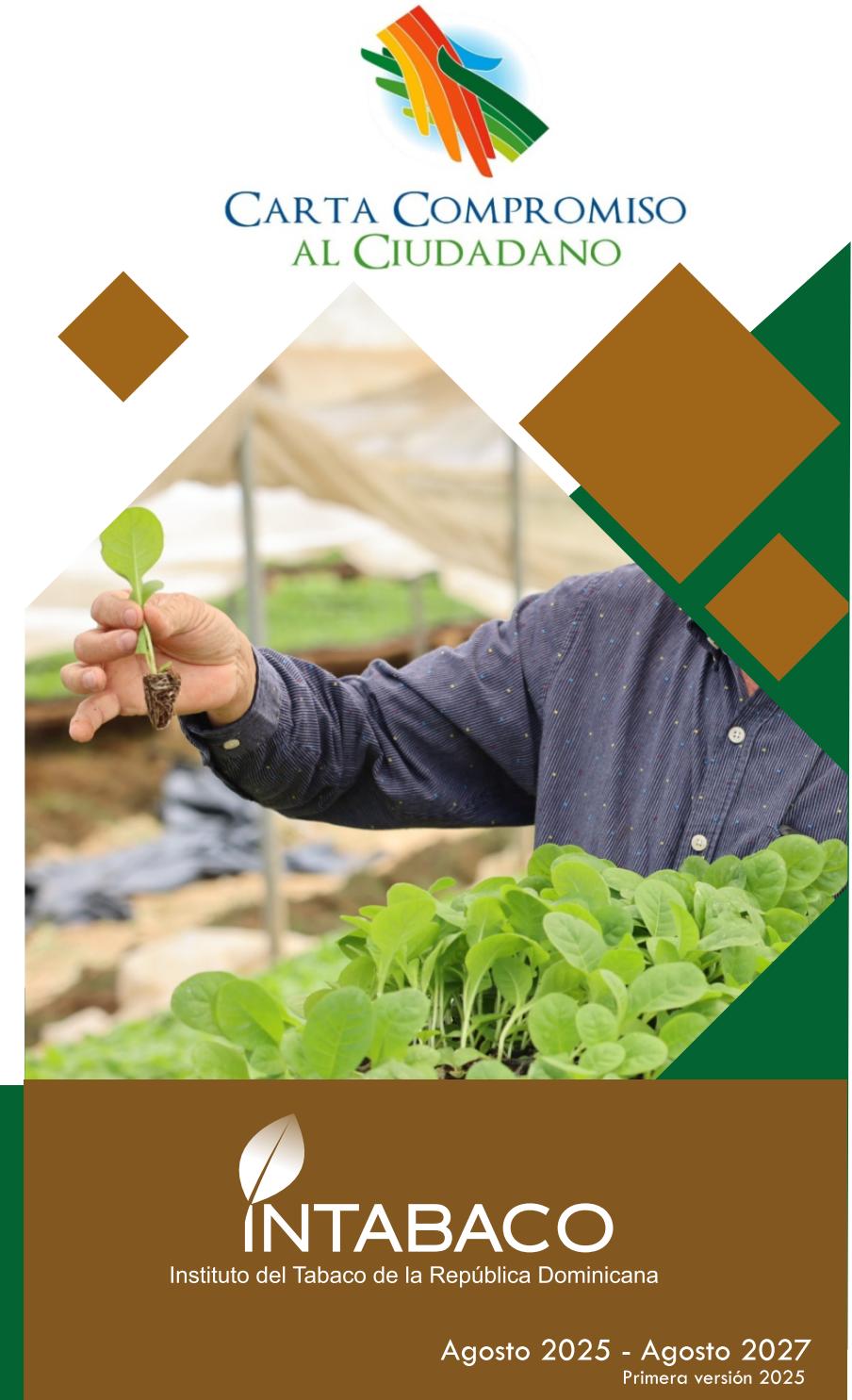
**Horario de atención:** lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 3:00 p. m.

**Teléfono:** 809-580-0038, ext. 313 / 236

**Correo:** [cartacompromiso@intabaco.gob.do](mailto: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

Agosto 2025 - Agosto 2027

Primera versión 2025