

## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### CENTRAL TELEFÓNICA

Tel: 809-566-8121 EXT: 2003/2004/2005

CENTRO DE BIOTECNOLOGÍA VEGETAL, PANTOJA.

Tel: 809-564-4404/05 APARTADO POSTAL: 329-2



IIBIOFICIALRD

Calle Olof Palme Esq. Núñez de Cáceres, San Gerónimo, Sto. Dgo, D.N., Rep. Dom.

[www.iibi.gob.do](http://www.iibi.gob.do) [servicios@iibi.gob.do](mailto:servicios@iibi.gob.do)

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

El IIBI cuenta con diferentes medios para que los ciudadanos expresen sus quejas.

### Presencial:

Coordinador de servicios en horario de 8:00 am a 4:00 pm

### Buzón de quejas y sugerencias

Contamos con un buzón físico ubicado en el área de recepción, donde nuestros usuarios pueden presentar sus quejas y sugerencias.

### Correo:

[servicios@iibi.gob.do](mailto:servicios@iibi.gob.do)

### Línea: 311

### Oficina de Libre Acceso a la Información Pública

Horario de 8:00 am a 4:00 pm

### Correo:

[rai@iibi.gob.do](mailto:rai@iibi.gob.do)

**Nota:** Para todas las vías de presentación de quejas o sugerencias serán 15 días laborables partiendo del día que se recibe la queja o sugerencia.

## DATOS DE CONTACTO

El ciudadano puede acceder personalmente a nuestras instalaciones ubicadas en la calle Olof Palme Esq. Núñez de Cáceres, San Gerónimo, Santo Domingo, D.N., República Dominicana. Centro de Biotecnología Vegetal (CEBIVE), que sus actividades se desarrollan en las instalaciones ubicadas en el distrito municipal Pantoja, Los Alcarrizos



## RESPONSABLE DE LA CARTA

El área responsable de recibir, procesar y tramitar todo lo concerniente a la carta compromiso es el área de Calidad en la Gestión, ubicada en la sede central, con el Teléfono: 809-566-8121 ext. 2060/2061, correo electrónico; [calidad@iibi.gob.do](mailto:calidad@iibi.gob.do), horario de atención de Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm



## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Si por alguna razón el ciudadano presenta una queja por incumplimiento de los compromisos de Calidad asumido en esta Carta compromiso. El Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria (IIBI) responderá mediante una comunicación de disculpa por la Dirección Ejecutiva responsable de la institución, con indicación de las medidas a adoptar, en un plazo no mayor de quince (15) días laborables.



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

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

Julio 2021 - Julio 2023

## DATOS INFORMATIVOS

Somos una entidad Descentralizada, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía técnica, administrativa y financiera, y con el objetivo primordial de ofrecer investigaciones científicas y tecnológicas, servicios de laboratorios acreditados, consultoría, capacitación y asesoramiento técnico a entidades gubernamentales, empresas privadas y público en general; así como de coordinar las acciones de los centros destinados a la biotecnología.

### Misión

Contribuir al desarrollo nacional a través de la generación de Conocimientos e Innovaciones, Investigaciones Científicas, Servicios Analíticos, Consultorías Técnicas y la Transferencia a los sectores Público y Privado para su desarrollo, competitividad y sostenibilidad.

### Visión

Ser la Institución de Referencia del país en investigación e innovación, servicios analíticos, métodos y prácticas de laboratorios y procesos Industriales..

### Valores

- Respeto
- Sentido de Pertenencia
- Trabajo en Equipo
- Integridad
- Sentido de Urgencia
- Vocación de

### Normativas

- Ley Núm. 41-08, del 16 de enero del 2008, Ley de Función Pública.
- Ley Núm. 120-01, del 20 de julio del 2001, que instituye el Código de Ética del Servidor Público.
- Ley Núm. 200-04, del 28 de julio del 2004, que crea la Oficina de Acceso a la Información y su reglamento de aplicación establecido mediante el Decreto No. 130-05, del 25 de febrero del 2005.

## INCLUSIÓN

El Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria, basado en un pensamiento enfocado en los clientes y en la mejora continua de sus procesos, ha provisto los mecanismos de accesibilidad necesarios para que la experiencia del ciudadano sea grata en todos los niveles, sin importar su género, raza, religión, condición social o discapacidad. El instituto cuenta con parqueos amplios y rampas para facilitar el acceso a las personas con necesidades especiales.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS

**TIEMPO DE RESPUESTA:** Capacidad para dar respuesta de acuerdo a los tiempos establecidos.

**PROFESIONALIDAD:** Característica de la persona que desempeña un trabajo con pericia, aplicación, seriedad, honradez y eficacia, o del trabajo así desempeñado.

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

**FIABILIDAD:** Es la capacidad de la persona para realizar adecuadamente una función asignada, cuando opera en el entorno para el que ha sido previsto.

**AMABILIDAD:** Es el acto o el comportamiento en el cual nos mostramos corteses, complacientes y afectuosos hacia los demás da, cuando opera en el entorno para el que ha sido previsto.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Informe de resultados de Análisis de Microbiología	Tiempo de Respuesta	10 días Laborables	Cantidad de solicitudes recibidas de Informes de Resultados de Análisis de Microbiología emitido en plazo
	Profesionalidad	90 % Satisfacción del Usuario	% de satisfacción expresado en la encuesta con una frecuencia trimestral
	Fiabilidad	90 % Satisfacción del Usuario	% de satisfacción expresado en la encuesta con una frecuencia trimestral
	Amabilidad	90 % Satisfacción del Usuario	% de satisfacción expresado en la encuesta con una frecuencia trimestral
Informe de resultados de Análisis de Química	Tiempo de Respuesta	12 días Laborables	Cantidad de solicitudes recibidas de Informes de Resultados de Análisis Químicos emitido en plazo.
	Profesionalidad	90 % Satisfacción del Usuario	% de satisfacción expresado en la encuesta con una frecuencia trimestral
	Fiabilidad	90 % Satisfacción del Usuario	% de satisfacción expresado en la encuesta con una frecuencia trimestral
	Amabilidad	90 % Satisfacción del Usuario	% de satisfacción expresado en la encuesta con una frecuencia trimestral

## DEBERES DEL CIUDADANO

- Cumplir con los requisitos para solicitar el servicio en cuestión.
- Mantener un código de relación con la institución éticamente correcto.
- Denunciar cualquier irregularidad en los servicios.
- Tratar con respeto al personal de la institución.
- Realizar oportunamente el pago del servicio solicitado.
- Respetar los horarios establecidos para solicitar los servicios.
- Ser veraz en la información que suministra a la institución.