

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

La institución ha establecido los mecanismos de comunicación y participación ciudadana siguientes:

- Presencial:

El ciudadano o usuario, puede acceder personalmente a los servicios institucionales en nuestras instalaciones, ubicadas en la Av. República de Colombia, esq. Av. Los próceres, Sector Altos de Gala, Santo Domingo de Guzmán, República Dominicana.

- Telefónica:

Teléfono: 809-385-2611

- Electrónica:

• Portal Web: www.jbn.gob.do

- Redes sociales:

 @jardinbotanicRD

 jardinbotanicord

 @jardinbotanicord

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios/ciudadanos pueden externalizar sus quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias respecto a los servicios recibidos, a través de los medios de contacto colocados a su disposición. La institución tiene el compromiso de respuesta de 15 días laborables a partir de recibida:

- Buzón de quejas y sugerencias, colocado en el edificio administrativo, Educación Ambiental y Servicio al público.
- Línea 311 ingresando a www.311.gob.do
- Correo electrónico: contacto@jbn.gob.do

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En el caso de incumplimiento de los servicios, la máxima autoridad del JBN, remitirá una comunicación informando al usuario el motivo de las faltas y las medidas correctivas adoptadas para subsanar los inconvenientes ocasionados. Dicho documento será remitido en un plazo máximo de quince (15) días laborables.

DATOS DE CONTACTO

Dirección:

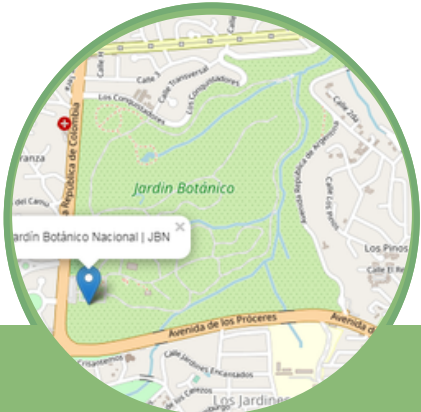
Av. República de Colombia, esq. Av. Los próceres
Sector Altos de Gala, Santo Domingo.

Teléfono:

(809) 385-2611

Horario:

Lunes a viernes 8:00 a.m. A 4:00 p.m.



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA:

El área responsable de recibir, procesar y tramitar todo lo concerniente a la Carta Compromiso al Ciudadano es el Departamento de Planificación y Desarrollo.

Teléfono: 809.385.2611, ext. 290

Correo electrónico: planificacion@jbn.gob.do



El Programa Compromiso al Ciudadano, es una estrategia establecida por el Ministerio de Administración Pública, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano y ciudadana, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre ciudadano y Estado.



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

Noviembre
2023 - 2025
Segunda versión



DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCION

El Jardín Botánico Nacional, Dr. Rafael María Moscoso es una institución descentralizada, adscrita al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales mediante la Ley No.64-00 del 18 de agosto del 2000. Fue fundado con la finalidad de estudiar, conservar y manejar la diversa y rica flora de la República Dominicana, creado mediante la Ley 456 de 1976 e inaugurado el 15 de agosto del mismo año.

Lleva el nombre del Dr. Rafael María Moscoso como homenaje póstumo al primer botánico dominicano que escribió un catálogo sobre la flora de la Isla Española en 1943. Su emblema es una hoja de Guanito (*Coccothrinax argentea*), palma delgada muy abundante dentro del jardín.

Misión

El Jardín Botánico Nacional es la entidad responsable del estudio, conservación y difusión sobre la flora dominicana, así como fomentar la educación y conciencia ambiental, manteniendo el espacio idóneo para las colecciones vivas y el herbario nacional para recreación del público en general.

Visión

Ser una institución de referencia en la República Dominicana, el Caribe Insular y Mesoamérica para el estudio, información y conservación de los recursos florísticos y del ambiente; así como incidir en las acciones y políticas públicas de conservación.

Valores

- Responsabilidad.
- Compromiso.
- Innovación
- Transparencia.
- Honestidad.
- Respeto.
- Solidaridad.



INCLUSIÓN

El JBN está comprometido a respetar a nuestros usuarios y a no discriminar por razones de etnia, edad, religión, condición social, política, sexo, limitaciones físicas ni económicas. Nuestras instalaciones físicas disponen de estacionamientos, senderos debidamente señalizados para usuarios con discapacidad, embarazadas y envejecientes. Además, se da prioridad en los turnos y tienen acceso al mapa del jardín para realizar sus exploraciones.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Atributos	Descripción
Amabilidad	El personal brinda un trato atento, cortés y servicial hacia los ciudadanos/clientes
Fiabilidad	Es el grado de veracidad de la información y la confianza que tenga el ciudadano en el servicio recibido.
Profesionalidad	Capacidad técnica, entrenamiento y experiencia que tienen los colaboradores de la institución para atender al ciudadano/cliente.
Tiempo de Respuesta	Garantizar un servicio a tiempo, dentro del plazo establecido.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de calidad	Estandar	Indicadores
Alquiler de salones y areas	Tiempo de Respuesta	100% de solicitudes serán atendidas en un plazo no mayor de dos (2) días laborables	% de solicitudes atendidas en el plazo
	Amabilidad	90% de satisfacción con respecto al trato que reciben del personal.	% trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
	Profesionalidad	95% de satisfacción con respecto al conocimiento que tiene el personal con la información brindada.	% trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
Programa de labor social	Tiempo de Respuesta	Todas las solicitudes serán atendidas en un plazo no mayor de dos (2) días laborables	% de solicitudes atendidas en el plazo
Ventas de plantas y semillas	Amabilidad	90% de satisfacción con respecto al trato que reciben del personal.	% trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
Club de caminantes	Amabilidad	90% de satisfacción con respecto al trato que reciben del personal.	% trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
Sesiones de fotos	Amabilidad	90% de satisfacción con respecto al trato que reciben del personal.	% trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
	Fiabilidad	90% de satisfacción con respecto cliente con respecto al nivel de confianza con que recibe el servicio.	% trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
	Profesionalidad	95% de satisfacción con respecto al conocimiento que tiene el personal con la información brindada.	% trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.

DEBERES DEL CIUDADANO

- Respetar y mantener el orden dentro de las instalaciones del Jardín Botánico Nacional.
- Tratar a los empleados/as que le brindan el servicio con cortesía, honestidad y respeto.
- Cuando visite el Jardín Botánico, evite traer: animales domésticos, bicicletas, pelotas, bebidas alcohólicas, radios, armas e instrumentos de cacería, plásticos, entre otros.

DERECHOS DEL CIUDADANO

SOLICITAR	Información de cualquier órgano del Estado Dominicano y de todas las sociedades anónimas, compañías anónimas o compañías por acciones con participación estatal.
RECIBIR	Información completa, veraz, adecuada y oportuna de cualquier órgano del Estado Dominicano y de todas las sociedades anónimas, compañías anónimas o compañías por acciones con participación estatal.
ACCESO	Gratuito a la información en tanto que no requiera reproducción de la misma.