





FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Presencial. Oficina Atención al Visitante, en horario de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

Telefónica. (809) 689 0106 ext. 233

Correo electrónico. atencionalvisitante@mnhn.gov.do

Redes sociales

-  Instagram: @MuseoNaturalRD
-  Facebook: Museo Nacional de Historia Natural Profesor Eugenio de Jesús Marcano
-  Twitter: @MuseoNaturalRD
-  YouTube: Museo Nacional de Historia Natural RD

Encuestas de satisfacción. Aplicamos a las visitas Encuestas de Satisfacción, las cuales son evaluadas mensualmente.

QUEJAS Y SUGERENCIAS



Los ciudadanos se pueden presentar a la oficina de Atención al Visitante en nuestra sede, donde pueden llenar el formulario de quejas y sugerencias y depositarlos en el Buzón de Quejas y Sugerencias. Las respuestas a las inquietudes -en caso que lo amerite- se ofrecen en un plazo de 10 días hábiles, luego de su recepción.

Los visitantes pueden enviar sus quejas, sugerencias y denuncias al correo atencionalvisitante@mnhn.gov.do; si el correo amerita una respuesta, la misma sería dada a los dos días laborables, luego de recibir dicho correo.

Sistema de Denuncias 311. Los ciudadanos pueden comunicarse con el Centro de Atención Ciudadana de la República Dominicana marcando el número 311, para el registro de denuncias, quejas y reclamaciones. El tiempo de respuesta y entrega de la información solicitada es de quince días hábiles.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN



Al momento en que la institución incumpla con los compromisos que declara esta carta, el ciudadano/usuario recibirá una comunicación firmada por la Máxima Autoridad expresándole disculpas por la falta cometida en un plazo de 15 días hábiles.

Pase de cortesía para visitar el Museo o para asistir a una de las Observaciones Astronómicas.

DATOS DE CONTACTO

Calle César Nicolás Penson, Plaza de la Cultura.
Santo Domingo, República Dominicana.

Horario

Administrativo: de lunes a viernes, de 8:00 a. m. - 4:00 p. m.

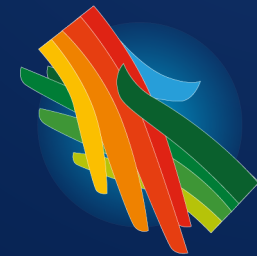
Visitas: de martes a domingo, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. y los días feriados de 9:00 a. m. a 4:00 p. m.

Teléfono. (809) 689 0106

www.mnhn.gov.do

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Oficina de Atención al Visitante
Primer nivel del edificio del Museo
Teléfono: (809) 689 0106 ext. 233
Correo electrónico: atencionalvisitante@mnhn.gov.do



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Renovación de la Segunda Versión

Vigencia: Julio 2022 - Julio 2024



MUSEO
Nacional de
**HISTORIA
NATURAL**
Prof. Eugenio de Jesús Marcano

El Programa Carta Compromiso 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.

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Museo Nacional de Historia Natural “Prof. Eugenio de Jesús Marcano” es una institución del Estado Dominicano orientada al estudio y conservación de la biodiversidad de la Hispaniola y la región del Caribe, así como a la educación y divulgación ambiental.

MISIÓN

Contribuir al conocimiento y gestión sostenible de la biodiversidad, mediante colecciones de referencia de fauna, geología y paleobiología, investigaciones científicas y la divulgación para la apropiación ciudadana.

NORMATIVA

- Decreto Núm. 1184-86-407
- Decreto Núm. 515
- Ley Núm. 64-00
- Decreto Núm. 166-01
- Decreto Núm. 206-07
- Decreto Núm. 442-12

INCLUSIÓN

El Museo ofrece actividades y visitas guiadas libres de costo para la población que se encuentra en diferentes condiciones de vulnerabilidad y/o con necesidades especiales.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- **Profesionalidad:** nuestro personal ejerce sus actividades con la capacidad requerida para ofrecer de forma correcta los servicios solicitados por nuestros visitantes
- **Amabilidad:** nuestro personal presta un servicio cordial a nuestros visitantes, mostrando en todo momento un trato respetuoso y amable
- **Accesibilidad:** ofrecemos a nuestros visitantes las facilidades para acceder a nuestros servicios



SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDAR	INDICADOR
VISITAS GUIADAS	Profesionalidad Amabilidad	90% 95%	Porcentaje de usuarios satisfechos (las encuestas de calidad se tabulan mensualmente)
OBSERVACIONES ASTRONÓMICAS	Accesibilidad al servicio	90%	Porcentaje de usuarios satisfechos (las encuestas de calidad se tabulan después de cada actividad)
ACCESO Y USO DE LAS COLECCIONES CIENTÍFICAS DE REFERENCIA	Profesionalidad	98%	Porcentaje de usuarios satisfechos (las encuestas de calidad se tabulan mensualmente)

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Respetar las normativas de la institución
- Mantener una conducta cívica
- Canalizar adecuadamente las inquietudes que pudieran tener

