

## 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](mailto:atencionalvisitante@mnhn.gov.do)

### Redes sociales

- Instagram: @MuseoNaturalRD
- Facebook: Museo Nacional de Historia Natural Profesor Eugenio de Jesús Marcano
- X: @MuseoNaturalRD
- YouTube: Museo Nacional de Historia Natural RD
- Página web: [www.mnhn.gov.do](http://www.mnhn.gov.do)

**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, llenar el formulario de quejas y sugerencias y depositarlos en el Buzón de Quejas y Sugerencias. Las respuestas 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](mailto:atencionalvisitante@mnhn.gov.do); la respuesta será dada a los dos días laborables, luego de recibir el 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. En subsanación se otorgará un 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

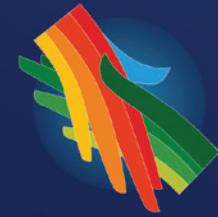


## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

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



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.



## CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Tercera Versión

Vigencia: Octubre 2024 - Octubre 2026



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

## 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 Nacional de Historia Natural, acondiciona sus instalaciones el primer martes de cada mes, para personas dentro del espectro autista “Martes de TEA”
- Las personas mayores de 65 años no pagan
- Parqueo para embarazadas y/o personas con movilidad reducida
- Los ascensores permiten acceder a todos los pisos de exhibición
- Silla de ruedas disponible
- El Auditorio ofrece un espacio para silla de ruedas.



## ATRIBUTOS DE CALIDAD

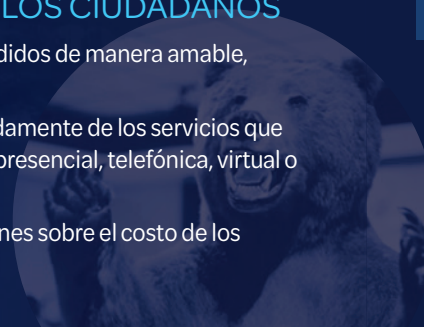
- **Profesionalidad:** Calidad, compromiso y eficiencia de los colaboradores de la institución para brindar los servicios ofrecidos.
- **Amabilidad:** Trato respetuoso y amable hacia el visitante.
- **Accesibilidad:** Facilidad para que los ciudadanos/ clientes pueden acceder a los servicios brindados.
- **Tiempo de respuesta:** Garantía de servicio dentro de los plazos establecidos.



SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDAR	INDICADOR
VISITAS GUIADAS	Profesionalidad Amabilidad Tiempo de respuesta	90% 95% 90%	Porcentaje de usuarios satisfechos (las encuestas de calidad se tabulan mensualmente)
OBSERVACIONES ASTRONÓMICAS	Accesibilidad al servicio Tiempo de respuesta	90% 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 Tiempo de respuesta	98% 90%	Porcentaje de usuarios satisfechos (las encuestas de calidad se tabulan mensualmente)

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Ser recibidos y atendidos de manera amable, profesional y segura
- Ser informado debidamente de los servicios que ofrecen de manera presencial, telefónica, virtual o escrita
- Obtener informaciones sobre el costo de los servicios



## DEBERES DE LOS CIUDADANOS

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