

Participación Ciudadana

Los ciudadanos se pueden acercar a nuestra oficina Atención al Visitante, ubicada en el primer nivel del edificio del Museo, en horario de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., de lunes a viernes o pueden llamarnos al teléfono (809) 689-0106 ext. 233.

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

Pueden escribirnos al correo electrónico: atencionalvisitante@mnhn.gov.do

 Museo Nacional de Historia Natural
Prof. Eugenio de Jesús Marcano

 @MuseoNaturalRD  @MuseoNaturalRD

Quejas y Sugerencias

Para mejorar la calidad de nuestros servicios, contamos con los siguientes mecanismos para canalizar las quejas, sugerencias o cualquier tipo de inquietud que el usuario pueda tener:

1. 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.
2. Los visitantes pueden entrar a la página web: www.mnhn.gov.do y enviar sus quejas y sugerencias a través del formulario de contacto. Si amerita una respuesta, la misma sería dada a los dos días laborables, luego de recibir el formulario.
3. 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 que el Museo Nacional de Historia Natural "Prof. Eugenio de Jesús Marcano" incumpla con los compromisos que declara esta Carta, el ciudadano / usuario recibirá una comunicación firmada por la Máxima Autoridad de la institución 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.

Dirección y Datos de Contacto

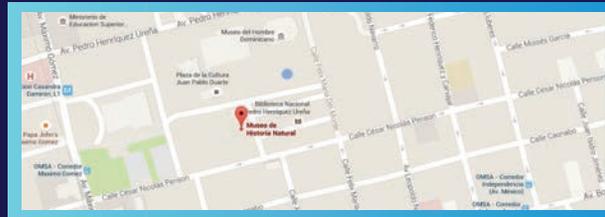
Avenida César Nicolás Penson, Plaza de la Cultura, Santo Domingo, República Dominicana, C. P. 10205

Horario:

Administrativo: Lun. – Vie., de 8:00 a. m. – 4:00 p. m.
Visitas: Mar. – Dom., de 9:00 a. m. – 5:00 p. m.
Boletería cierra a las 4:00 p. m.
Días feriados de 9:00 a. m. – 4:00 p. m.
Boletería cierra a las 3:00 p. m.

Tel.: (809) 689-0106

Página Web: www.mnhn.gov.do



Unidad Responsable de la Carta

La oficina de Atención al Visitante tiene la responsabilidad de brindar información detallada sobre los apartados de la Carta Compromiso y sus resultados. Está ubicada en el primer nivel del edificio del Museo, teléfono (809) 689-0106 ext. 233.

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



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

Vigencia: Agosto 2020 - Agosto 2022

¿Quiénes Somos?

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 científica. Está ubicado en la Plaza de la Cultura, Avenida César Nicolás Penson, Santo Domingo; fue construido en el año 1974 y abrió sus puertas en 1982. Es una institución autónoma con personería jurídica e independencia presupuestaria, adscrita al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales mediante la Ley General Ambiental 64-00.

Misión

Realizar investigaciones científicas y mantener colecciones de referencia de fauna, geología y paleobiología, para contribuir al conocimiento y gestión sostenible de la biodiversidad y a la educación para la apropiación ciudadana de la ciencia.

Visión

El Museo es reconocido por sus colecciones de valor patrimonial, por sus exhibiciones de calidad, y por sus aportes a la ciencia y a la educación.

Valores

- Excelencia
- Ciencia
- Respeto a la vida y al ambiente
- Integridad
- Vocación de servicio

Normativa

- Decreto Núm. 1184-86-407, del 14 de noviembre de 1986, Gaceta oficial Núm. 9698, que integra el Patronato Rector del Museo Nacional de Historia Natural.
- Decreto Núm. 515, del 19 de diciembre de 1990, Gaceta Oficial Núm. 9798, que integra al Museo Nacional de Historia Natural al Patronato del Acuario Nacional.
- Ley Núm. 64-00, del 18 de agosto del 2000, Gaceta Oficial Núm. 100569, que crea la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales y adscribe a ésta, el Museo Nacional de Historia Natural.
- Decreto Núm. 166-01 del 31 de enero del 2001, que conforma el Consejo Directivo del Museo Nacional de Historia Natural.
- Decreto Núm. 206-07, del 16 de abril del 2007, que modifica y deroga el Artículo 4, del Decreto Núm. 166-01 del 31 de enero 2001, que conforma el Consejo Directivo del Museo Nacional de Historia Natural.
- Decreto Núm. 442-12 del 14 de agosto del 2012, a partir del cual el Museo pasa a llamarse Museo Nacional de Historia Natural “Prof. Eugenio de Jesús Marcano”.



Compromisos de calidad

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDAR	INDICADOR
Visitas guiadas	Profesionalidad	90 % de los visitantes se sienten satisfechos con la capacidad mostrada del personal que le atendió	Porcentaje de usuarios satisfechos (las encuestas de calidad se tabulan mensualmente)
	Amabilidad	95% de los visitantes se sienten satisfechos con la amabilidad mostrada del personal que le atendió	
Observaciones astronómicas	Accesibilidad al servicio	90% de los usuarios se sienten satisfechos con el acceso hacia los servicios ofertados por la institución	Porcentaje de usuarios satisfechos (las encuestas de calidad se tabulan despues de cada actividad)
Acceso y uso de las colecciones científicas de referencia	Profesionalidad	98% de los visitantes se sienten satisfechos con la capacidad mostrada del personal que le atendió	Porcentaje de usuarios satisfechos (las encuestas de calidad se tabulan mensualmente)