



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

“Avanzamos para ti”

25 de agosto de 2021
Santo Domingo, R. D.

0026400

Señora
Celeste Mir
Directora General
Museo Nacional de Historia Natural Prof. Eugenio de Jesús Marcano
Su Despacho. -

Distinguida Sra. Mir:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública. En este sentido, tenemos la obligación de evaluar la gestión de las mismas a la luz del cumplimiento de los compromisos asumidos y la fiabilidad de las informaciones que en ella se publican.

Por lo anterior, fue realizada recientemente la evaluación anual de la Carta Compromiso al Ciudadano del **Museo Nacional de Historia Natural Prof. Eugenio de Jesús Marcano**, correspondiente al período **julio 2020 – junio 2021**.

Según los resultados de la evaluación, el nivel de cumplimiento de la Carta es de un **94%**. La cual estará reflejada en el indicador de Carta Compromiso del SISMAP, durante un año. Ver anexo el Informe de evaluación en donde se señalan los puntos fuertes, las áreas de mejora y las recomendaciones identificadas.

Con sentimientos de alta consideración y estima, aprovechamos la ocasión para enviarle un cálido saludo.

Atentamente,

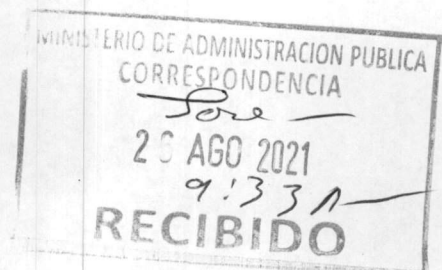
Dña. Melissa Hernández
Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos



SC/ DDMS
DDMS-21-0645

Anexos:

- 1- Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.
- 2- Formulario de Evaluación.





**CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO**

**Informe de Evaluación Anual
Museo Nacional de Historia Natural Prof. Eugenio de Jesús Marcano
Periodo a evaluar: julio 2020 – junio 2021**

I. INTRODUCCION

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano establece que tanto la institución que ha publicado la Carta como el Ministerio de Administración Pública deben llevar a cabo evaluaciones periódicas que garanticen el cumplimiento de los compromisos asumidos, así como la veracidad de las informaciones publicadas en la misma.

En ese mismo orden, el Artículo 13 del Decreto 211-10, establece que el Ministerio de Administración Pública evaluará anualmente las Cartas Compromiso que hayan sido aprobadas y podrá retirar del Programa cualquier Carta Compromiso que incumpla los requisitos establecidos.

Con el objetivo de dar seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano del Museo Nacional de Historia Natural Prof. Eugenio de Jesús Marcano, la Dirección de Diseño y Mejora Servicios Públicos coordinó una evaluación, apoyado por una reunión virtual, con el fin de dar seguimiento a los resultados obtenidos en el periodo julio 2020 – junio 2021

II. DOCUMENTACIÓN REVISADA POR LA DIRECCION DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

- Planes de comunicación interno y externo
- Portal WEB
- Redes sociales
- Correo atencionalvisitante@mnhn.gov.do
- Formularios control de calidad y tablas con resultados
- Informes estadísticos trimestrales del 31 I

III. PUNTOS FUERTES

- Se valida cumplimiento de todas las actividades definidas en el plan de comunicación externo.
- Se valida ejecución de las siguientes actividades del plan de comunicación interno:
 - Colocar en los murales el aviso de la nueva CCC 2020-2022.
 - Enviar el brochure de CCC 2020-2022.
 - Entregar al encargado de cada departamento ejemplares de la CCC 2020-2022 para que sean distribuidos entre su equipo.
 - Colocar en los murales el aviso de la CCC 2020-2022 ya está disponible.
- Se evidencia seguimiento a las Formas de Comunicación/Participación Ciudadana indicadas en la carta.
- Se valida adecuado seguimiento a las vías destinadas para la recepción de quejas y sugerencias.

- Se valida cumplimiento del atributo Profesionalidad y Amabilidad comprometidos en el servicio Visitas Guiadas en el periodo marzo-junio 2021.
- Para el servicio Acceso y uso de las colecciones científicas de referencia, se valida cumplimiento del estándar 98% comprometido con el atributo de profesionalidad en el mes de mayo 2021.

IV. ÁREAS DE MEJORA

- La Carta Compromiso se encuentra publicada en el portal web, en la sesión sobre nosotros.
- No se aplicaron las encuestas para validar el rendimiento de los atributos de Profesionalidad ni Amabilidad comprometidos en el servicio Visitas Guiadas en el periodo enero-febrero 2021.
- Para el servicio Acceso y uso de las colecciones científicas de referencia no se aplicaron las encuestas en el mes de junio 2021.

V. RECOMENDACIONES

- Se recomienda crear espacio visible para la Carta Compromiso en el portal web de la institución, a los fines de publicar el documento y los resultados de los compromisos acorde a la periodicidad de los indicadores. Ver instrucciones al respecto en la Guía para el Desarrollo de las Cartas Compromiso al Ciudadano.
- Se recomienda compartir en las vías oficiales de comunicación, como redes sociales y portal web, información relativa a la carta, como forma de dar a conocer a los usuarios/ciudadanos los compromisos asumidos vinculados a los servicios.
- Para las vías en las que no se reciban quejas/sugerencias se recomienda dejar registro sobre la no recepción de quejas, para una efectiva revisión de los cumplimientos, esta recomendación en específico para el correo atencionalvisitante@mnhn.gov.do.

Puntuación: 94%



EVALUACION ANUAL CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

FO- DST-003

Versión: 01

Página 1 de 14

Institución: Museo Nacional de Historia Natural

Período: julio 2020 – junio 2021

I. Información de Carácter General y Legal

I.1 Datos Identificativos y Fines de la Institución

Se han llevado a cabo actualizaciones o cambios en los datos identificativos y fines de la institución?
Explique:

Si

No

I.2 Normativa Reguladora

Normativa	Estatus
Decreto Núm. 1184-86-407, del 14 de noviembre del 1986, Gaceta oficial Núm.9698 que integra el Patronato Rector del Museo Nacional de Historia Natural.	VIGENTE
Decreto Núm.515, del 19 de diciembre del 1990, Gaceta oficial Núm. 9798, que integra al Museo Nacional de Historia Natural al Patronato del Acuario Nacional.	VIGENTE
Ley Núm. 64-00, del 18 de agosto del 2000, Gaceta oficial Núm.100569, que crea la Secretaria de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales y adscribe a ésta, el Museo Nacional de Historia Natural.	VIGENTE
Decreto Núm.166-01 del 31 de enero del 2001, que conforma el Consejo Directivo del Museo Nacional de Historia Natural.	VIGENTE
Decreto Núm. 206-07, del 16 de abril del 2007, que modifica y	VIGENTE



**EVALUACION ANUAL
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

FO- DST-003

Versión: 01

Página 2 de 14

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”	VIGENTE

Se han llevado a cabo actualizaciones en la normativa reguladora?
Explique:

Si

No



**EVALUACION ANUAL
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

FO- DST-003

Versión: 01

Página 3 de 14



**EVALUACION ANUAL
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

FO- DST-003

Versión: 01

Página 5 de 14

Se han llevado a cabo actualizaciones de servicios?
Explique:

Si	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

No	<input checked="" type="checkbox"/>
----	-------------------------------------

I.5 Derechos y deberes de los ciudadanos:

Se han llevado a cabo actualizaciones en los derechos y deberes de los ciudadanos?
Explique:

Si	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

No	<input checked="" type="checkbox"/>
----	-------------------------------------

I.6 Formas de Comunicación/Participación Ciudadana:

Listar Formas de Comunicación / Participación Ciudadana Según Carta Compromiso Evaluada	Documentos Evidenciados
Presencial	No se requiere ningún documento
Correo electrónico atencionalvisitante@mnhn.gov.do	Correos recibidos de solicitudes
Página web	A través de la página web los ciudadanos toman el correo del dpto. que necesitan (los documentos generados permanecen en custodia del departamento)
Redes sociales	Adjunto capturas de pantalla del Instagram

Se han llevado a cabo actualizaciones en las Formas de comunicación/participación ciudadana?
Explique:

Si

No

2. Compromisos de Calidad Ofrecidos.

2.2 Atributos, Estándares e Indicadores de Calidad

Servicio e Indicador	Meta Establecida en la Carta Compromiso	Resultados	Documentos Evidenciados
Visitas Guiadas / Porcentaje de usuarios satisfechos	Profesionalidad 90% de los visitantes se sienten satisfechos con la capacidad mostrada del personal que le atendió	2020 Julio-diciembre: cerrado por covid 2021 Enero/Febrero: No se entregaron formularios control de calidad para evitar contacto por Covid-19 Marzo: 100% Abril: 90% Mayo: 100% Junio: 100%	Formularios control de calidad y tablas con resultados
	Amabilidad 95% de los visitantes se sienten satisfechos con la amabilidad mostrada del personal que le atendió	2020 Julio-diciembre: cerrado por covid 2021 Enero/Febrero: No se entregaron formularios control de calidad para evitar contacto por Covid-19 Marzo: 100% Abril: 98% Mayo: 100% Junio: 100%	Formularios control de calidad y tablas con resultados
Observaciones astronómicas / Porcentaje de usuarios satisfechos	Accesibilidad al servicio 90% de los usuarios se sienten satisfechos con el acceso hacia los servicios	Servicio suspendido hasta nuevo aviso por covid-19	Publicaciones en redes sociales



EVALUACION ANUAL CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

FO- DST-003

Versión: 01

Página 8 de 14

	ofertados por la institución		
Acceso y uso de las colecciones científicas de referencia/ Porcentaje de usuarios satisfechos	Profesionalidad 98% de los visitantes se sienten satisfechos con la capacidad mostrada del personal que le atendió	2020 Julio-diciembre: cerrado por covid 2021 Enero/abril: no se brindó el servicio por el Covid-19 Mayo: 100% Junio: No se entregaron formularios control de calidad	Formularios control de calidad y tablas con resultados

Se han llevado a cabo actualizaciones en los Atributos, Estándares e Indicadores de Calidad?

Explique:

Si

No



EVALUACION ANUAL CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

FO- DST-003

Versión: 01

Página 9 de 14

Se han producido desviaciones en el cumplimiento de los estándares de calidad definidos?
Explique causas y medidas tomadas por la Institución:

Si

No

2.3 Compromisos de Mejora

Mejora Comprometida	Objetivo de la Mejora	Actividades / Hitos de Avance	Área Responsable	Plazo de Ejecución
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Se han llevado a cabo actualizaciones en los Compromisos de Mejora?
Explique:

Si

No

Se han producido desviaciones en el cumplimiento de los Compromisos de Mejora?
Explique causas y medidas tomadas por la Institución:

Si

No



**EVALUACION ANUAL
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

FO- DST-003

Versión: 01

Página 10 de 14

2.4 Formas de Acceso a los Servicios Atendiendo a la Diversidad e Igualdad de Género.

Se han llevado a cabo actualizaciones en las formas de acceso a los servicios atendiendo a la diversidad e igualdad de género?

Si	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

No	<input checked="" type="checkbox"/>
----	-------------------------------------

Explique:

2.5 Sistemas Normalizados de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.

Se han llevado a cabo actualizaciones en los Sistemas normalizados de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales?

Si	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

No	<input checked="" type="checkbox"/>
----	-------------------------------------

Explique:



EVALUACION ANUAL CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

FO- DST-003

Versión: 01

Página 11 de 14

3 Quejas, Sugerencias y Medidas de Subsanción

3.1 Formas de Presentación de Quejas y Sugerencias

Formas de Presentación de Quejas y Sugerencias	Tiempo de Respuesta Establecido en la Carta Compromiso	Resultados	Documentos Evidenciados
Buzón de quejas, sugerencias y denuncias	10 días hábiles luego de su recepción	2020 Julio-diciembre: cerrado por covid 2021 Enero/junio: no se recibieron quejas	Correos enviados dando respuestas a las sugerencias o quejas
Correo electrónico: atencionalvisitante@mnhn.gov.do	2 días hábiles luego de la recepción	2020 Julio-diciembre: cerrado por covid 2021 Enero/junio: no se recibieron quejas	
Sistema de Denuncias 311	15 días hábiles	2020 Julio-diciembre: cerrado por covid 2021 Enero/junio: no se recibieron quejas	

Se han llevado a cabo actualizaciones en las Formas de presentación de quejas y sugerencias?

Si

No

X

Explique:

Se han producido desviaciones en el cumplimiento de los tiempos de respuesta definidos?
Explique causas y medidas tomadas por la Institución:

Si

No



**EVALUACION ANUAL
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

FO- DST-003

Versión: 01

Página 13 de 14

3.2 Especificación de las Medidas de Subsanación Cuando el Servicio no ha sido Prestado Adecuadamente

Medidas de Subsanación Establecidas	Tiempo de Respuesta Establecido en la Carta Compromiso	Resultados	Documentos Evidenciados
El ciudadano o usuario que así lo solicite recibirá una comunicación firmada por la Máxima Autoridad de la institución expresándole disculpa por la falta cometida	15 días hábiles	N/A	N/A
Pase de cortesía para visitar el Museo o para asistir a una de las Observaciones Astronómicas			

Se han llevado a cabo actualizaciones en las medidas de subsanación establecidas en la Carta Compromiso?

Si

No

Explique:

4. Información complementaria

Especifique si se han producido cambios en alguno de los siguientes apartados, en caso afirmativo, por favor explique:

Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios: No se han producido cambios

4.1 Datos de contacto: No se han producido cambios

4.2 Identificación y forma de contacto con el área responsable de la Carta Compromiso: No se han producido cambios

4.3 Medios de acceso y transporte hacia la institución: No se han producido cambios