

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

PRESENCIAL:

Los ciudadanos pueden acceder a nuestros servicios visitando nuestra institución en la Avenida España No. 75, Sans Souci, Municipio Santo Domingo Este, Provincia Santo Domingo, República Dominicana.

TELEFÓNICA:

Para comunicarse con la institución, los ciudadanos pueden comunicarse a la oficina, a través de la línea directa.

809-766-1709 ext. 221 y 219

809-766-1709 WhatsApp

Correo: informacion@acuarionacional.gov.do

Página web: www.acuarionacional.gov.do

RED SOCIAL:



PAGO BOLETERÍA EN LÍNEA:

Escanéame

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Buzón Físico: El buzón de quejas y sugerencias está en un lugar visible, en la parte frontal del teatro ballenita.

Página Web: www.acuarionacional.gov.do y línea 311 disponible vía telefónica e internet.

Correo electrónico:

informacion@acuarionacional.gov.do

Digital:
Escanéame



Todas las quejas y sugerencias recibidas tendrán un tiempo límite de respuesta de quince (15) días laborables a partir de la fecha de recepción.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplir con los compromisos asumidos, la máxima autoridad emitirá una carta informando a los usuarios el motivo del inconveniente y las medidas que se tomaran para la corrección, en un plazo que no exceda los 15 días laborables.

DATOS DE CONTACTO

Dirección: Avenida España No. 75, Sans Souci, Municipio Santo Domingo Este, Provincia Santo Domingo, República Dominicana.

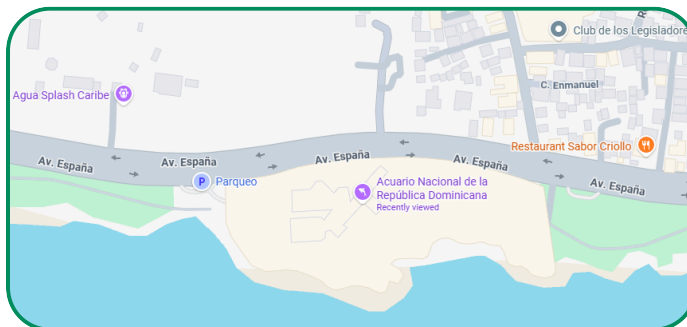
Horario de Atención:

De martes a domingo

De 9:30 a.m. - 5:00 p.m.

Teléfono: 809-766-1709 ext. 219 y 221

WhatsApp 809-766-1709



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Departamento de Planificación y Desarrollo

Horario de atención:

De lunes a viernes

De 8:00 a.m. - 4:00 p.m.

Teléfono y Extensión:

(809) 766-1709 ext. 248 y 253

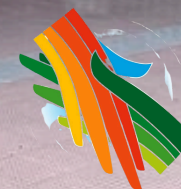
Correo: planificacion.desarrollo@acuarionacional.gov.do



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.

ACUARIO NACIONAL

“Educar para la Conservación”



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Tercera Versión

Abril 2026 - Abril 2028

DATOS IDENTIFICATIVOS ACUARIO NACIONAL

MISIÓN:

Promover la conservación de ecosistemas acuáticos, a través de exhibiciones, educación y recreación ambiental, investigación, rescate, rehabilitación, reproducción y liberación de especies, fomentando su bienestar, contribuyendo a la sostenibilidad del medio ambiente.

VISIÓN:

Ser reconocida a nivel nacional e internacional como una institución de conservación, comprometida con la educación ambiental, investigación y recreación, enfocada en la sostenibilidad del medio costero marino, dulceacuícola y su biodiversidad.

VALORES:

- Calidad en el Servicio
- Equidad
- Ética Ambiental
- Profesionalidad
- Trabajo en equipo

NORMATIVAS:

Decreto No. 245-90, del 22 de julio del 1990, Gaceta Oficial No. 9785, que crea el Patronato del Acuario Nacional.

Ley núm. 64-00, del 18 de agosto de 2000, Gaceta Oficial núm. 10056, que crea la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales y dispone la adscripción del Acuario Nacional a dicha institución.

INCLUSIÓN

Acceso a personas con discapacidad: (Física-motora, auditiva, visual e intelectual).

La institución contribuye a la accesibilidad a través del fortalecimiento de su personal para dar un trato digno y con equidad a todos los ciudadanos, con la promoción de información accesible, libros en lenguaje de Braille, recorridos en lengua de señas, acceso a las áreas con rampas, facilidades de sillas de ruedas, andadores, entre otros, que permitan llegar a todos con equidad.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

A) Elementos tangibles: Mantener instalaciones, exhibiciones y personal identificable en condiciones adecuadas, con información accesible y legible.

B) Tiempo de respuesta: Confirmar oportunamente las solicitudes de reservación y entregar los servicios en el tiempo establecido.

C) Amabilidad: Brindar un trato cordial, respetuoso y atento a todos los usuarios.

D) Fiabilidad: Ofrecer información veraz, segura y confiable.

E) Accesibilidad: Garantizar igualdad, facilidad y calidad en el acceso a los servicios y a las instalaciones.

F) Profesionalidad: Dotación de pericia, ética, honradez, eficiencia y eficacia.

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDARES	INDICADORES
✓ Visita Guiada	Tiempo de respuesta	5 días laborables	Resultado de tiempo de respuesta a solicitud de visita guiada
	Amabilidad	90%	Resultado de encuesta aplicada trimestralmente
✓ Visita no guiada	Accesibilidad	85%	Resultado de encuesta aplicada trimestralmente
	Fiabilidad	95%	Resultado de encuesta aplicada trimestralmente
✓ Labor Social	Elementos Tangibles	85%	Resultado de encuesta aplicada trimestralmente
	Accesibilidad	85%	Resultado de encuesta aplicada trimestralmente
	Profesionalidad	95%	Resultado de encuesta aplicada trimestralmente
✓ Asesoría Técnica y Capacitación	Fiabilidad	85%	Resultado de encuesta aplicada trimestralmente
	Accesibilidad	95%	Resultado de encuesta aplicada trimestralmente

DERECHOS DEL CIUDADANO

A) Todo visitante tiene acceso a las instalaciones y disfrute a todas las exhibiciones habilitadas sin costo adicional a su entrada.

B) Recibir los servicios solicitados y aprobados con equidad y trato digno.

C) Expresar a través de los diferentes medios su nivel satisfacción, sugerencias y quejas.

D) Recibir los beneficios de la sensibilización sobre la conservación de los recursos acuáticos.

DEBERES DEL CIUDADANO

A) Contactar a la institución y completar el formulario de Solicitud de Servicios vía página web.

B) Realizar su pago, cuando aplique.

C) Cumplir con las normas de acceso a las instalaciones y de conservación de las especies acuáticas y medioambientales, publicadas de manera física y digital.

D) Mantener código de conducta apropiado y denunciar cualquier comportamiento inapropiado.