

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Presencial:

Los usuarios deben presentarse en la recepción de la institución, ubicada en el primer piso, donde se registrarán, en horario de **8:00 a. m. a 6:00 p. m.**, de **lunes a viernes**, y posteriormente se les indicará el área donde recibirán el servicio.

Virtual:

Portal Web: www.bnphu.gob.do

Correos electrónicos: servicio@bnphu.gob.do
serviciosdisepedi@bnphu.gob.do

REDES SOCIALES



QUEJAS Y SUGERENCIAS

Buzón de quejas y sugerencias: El usuario puede llenar el formulario de quejas y sugerencias en físico, y depositarlo en los buzones que se encuentran ubicados en el 1er., 2do. y 3er. piso de nuestras instalaciones.

Correo electrónico:

buzonquejasysugerencias@bnphu.gob.do

Sistema de denuncia 311: Los ciudadanos pueden comunicarse con el Centro de Atención Ciudadana de la República Dominicana, marcando el número 311 o pueden entrar a la página web www.311.gob.do, para realizar denuncias, quejas y reclamaciones.

La respuesta para todas las formas de presentación se ofrecerá en un tiempo no mayor de 15 días laborables después de ser recibidas.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Si por algún motivo, la Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña incumple con el compromiso declarado en esta Carta Compromiso, el usuario recibirá, en un plazo de 15 días laborables, una comunicación firmada por la máxima autoridad de la BNPHU, expresando disculpas y explicaciones por la causa del incumplimiento, y las medidas que se tomarán para evitar que se repita la situación.

DATOS DE CONTACTO

Sede:

Calle César Nicolás Penson No. 91, Plaza de la Cultura Juan Pablo Duarte, Gazcue, Santo Domingo, D.N.

Teléfono: 829 946 2674

Correo electrónico: info@bnphu.gob.do

Horario de servicio: 8:00 a.m. a 6:00 p.m., de lunes a viernes.



UNIDAD RESPONSABLE

Departamento de Planificación y Desarrollo,
a través del teléfono: 829 946 2674, ext. 2471 y 2414.

Correo electrónico: calidad@bnphu.gob.do



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 pública y fomentar la confianza entre el ciudadano y el Estado.

BN PHU BIBLIOTECA NACIONAL
PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA



**CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO**

VIGENCIA

Noviembre 2025 - Noviembre 2027

2da. Versión

DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

¿QUIÉNES SOMOS?

La Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña es la biblioteca central del Estado dominicano y uno de los pilares del Sistema Nacional de Bibliotecas. Bajo su responsabilidad están la recopilación, preservación y difusión del patrimonio bibliográfico del país, y principalmente la obra de autores dominicanos. La Biblioteca Nacional fue inaugurada el 28 de febrero del 1971.

MISIÓN

Recopilar, registrar, organizar, preservar y facilitar la difusión y acceso a la producción bibliográfica e intelectual dominicana, originada dentro y fuera del país, y articular técnica y metodológicamente la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

VISIÓN

Ser el centro de registro y referencia del patrimonio bibliográfico y de la producción intelectual de los dominicanos, proveyendo servicios digitales y presenciales, a través de una moderna red nacional de bibliotecas públicas al servicio de la educación y la cultura, e insertada adecuadamente en el mundo digital.

VALORES

Excelencia • Compromiso • Ética • Calidad en el servicio • Innovación • Responsabilidad Social

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Ser recibido con cortesía, respeto y profesionalidad.

Recibir los servicios de forma gratuita.
Recibir un trato cortés y respetuoso del que presta el servicio.

Recibir respuesta a las solicitudes en los plazos establecidos.

Ser informado sobre los diferentes servicios que ofrece la institución y sus requisitos.

Ser consultado sobre su grado de satisfacción con los servicios prestados.

NORMATIVAS REGULADORAS

Ley No. 112-71, de abril de 1971, sobre Depósito Legal, modificada a su vez por la Ley No. 65-00 sobre Derecho de Autor, del 21 de agosto del 2000 y por su Reglamento No. 362-01, del 14 de marzo del 2001, así como por el Reglamento de la Ley No. 502-08 del Libro y Bibliotecas, No. 511-11, del 19 de agosto del 2011.

Ley No. 263-75, del 25 de noviembre del 1975, que dota a la Biblioteca Nacional de una estructura orgánica y un instrumento legal que le permite un mejor funcionamiento, modificada parcialmente por la Ley No. 41-00, del 28 de junio del 2000, que crea la Secretaría de Estado de Cultura, hoy Ministerio de Cultura.

Decreto No. 616-03 del 20 de junio del 2003, designa a la Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña como sede de las Agencias ISBN/ISSN para la República Dominicana. Ley No. 502-08 del Libro y Bibliotecas, del 29 de diciembre del 2008, y su reglamento de aplicación No. 511-11, del 19 de agosto del 2011.

Resolución No. 01-2017, del Ministerio de Cultura, que aprueba la modificación de la estructura orgánica de la BNPHU y la eleva a Dirección Nacional.

INCLUSIÓN

Contamos con los servicios en línea para facilitar el acceso a la información en formato (audio libro, texto a voz, PDF, OCR, DOC y Epub) e inducir a la ciudadanía en general a incluir a las personas con discapacidad al quehacer cotidiano de la sociedad dominicana, es parte del servicio que ofrecemos como institución.

Con la calidad y el compromiso social que nos caracteriza, nuestras instalaciones cuentan con rampas, baños y parqueos para personas con necesidades físico-motoras.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Cumplir con los requerimientos establecidos para solicitar el servicio.

Respetar los horarios y los plazos establecidos para la prestación de servicio.

Mantener una conducta cívica.

Reportar cualquier insatisfacción con el servicio recibido.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Fiabilidad: Brindar información precisa y confiable.

Amabilidad: Ofrecer un servicio cordial, respetuoso y responsable.

Profesionalidad: Brindar atención experta y hacer recomendaciones informadas.

Accesibilidad: Asegurar que los servicios estén disponibles para todos los usuarios.

Tiempo de respuesta: Cumplir con los plazos establecidos para atender las solicitudes de los usuarios.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDAR	INDICADOR
Préstamo de Recursos Bibliográficos	Amabilidad	90%	% de satisfacción de los ciudadanos aplicando encuestas trimestrales.
	Fiabilidad	90%	
	Profesionalidad	85%	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
Hemerográficos (revistas, periódicos, gacetas y otros)	Tiempo de respuesta	1 día laborable	
	Tiempo de respuesta	3 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
	Amabilidad	85%	
	Accesibilidad	85%	% de satisfacción de los ciudadanos aplicando encuestas trimestrales.
Servicios a Personas con Discapacidad	Profesionalidad	85%	
	Amabilidad	90%	% de satisfacción de los ciudadanos aplicando encuestas trimestrales.
	Fiabilidad	90%	
	Accesibilidad	85%	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
Asignación de registro de las publicaciones dominicanas ISBN	Tiempo de respuesta	10 días laborables	
	Tiempo de respuesta	1 día laborable	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
Visitas Guiadas	Fiabilidad	85%	
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción de los ciudadanos aplicando encuestas trimestrales.
	Amabilidad	85%	
	Tiempo de respuesta	2 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido.