

**DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y A.I.P**  
**DIRECCION DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**INFORME ANUAL**  
**ENERO A DICIEMBRE DE 2023**

**DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**1. CONSULTAS CIUDADANAS**

La DGACyAIP ofrece cuatro mecanismos de participación ciudadana, la atención a la ciudadanía o consultas ciudadanas, las audiencias públicas, las jornadas de apertura legislativa y la provisión de información pública.

Las actividades de Consultas Ciudadanas son llevadas a cabo por los funcionarios de esta Dirección General apostados en el Hall Central del Congreso, en el área de Atención a la Ciudadanía y se reflejan en los datos estadísticos asentados durante este periodo de tiempo mediante un registro que se elabora con información de los ciudadanos que han visitado la institución.

Los encargados del área de Atención a la ciudadanía ayudan a los ciudadanos orientándolos en sus visitas, facilitándoles fotocopias de documentos, los asisten para satisfacer sus demandas y coordinar con las demás dependencias las visitas y reuniones.

Los datos registrados en el periodo comprendido de enero a diciembre 2023 se distribuyen de la siguiente forma: aproximadamente **37213** personas llegaron hasta la Cámara de Senadores, esto es un 15% más ciudadanos que en el año 2022, y visitaron dependencias como: la Presidencia de la Cámara, o para audiencias con los Senadores, a las Comisiones Asesoras y otras dependencias administrativas del Senado, como son las Direcciones Generales de Administración y Finanzas, Talentos Humanos y Atención a la Ciudadanía.

Dividido en los siguientes indicadores de franja etaria, género y tipo de información o visita realizada:

- 10871 Jóvenes (más/menos menores de 30 años)
- 25852 Adultos
- 490 en situación de vulnerabilidad (personas que pertenecen a los colectivos vulnerables, o tienen algún tipo de discapacidad)
- 12887 femenino
- 24326 masculino
- 2359 Audiencias fueron concedidas por la Presidencia de la Cámara de Senadores
- 18207 Audiencias fueron concedidas a los ciudadanos por parte de los Legisladores.
- 4869 personas consultaron en las Comisiones Asesoras permanentes, sobre anteproyectos, proyectos, dictámenes y leyes entre otras informaciones
- 2742 personas han sido atendidas en la Dir. Gral. de Atención a la Ciudadanía

DPC/rba/wb

- 6523 visitaron otras dependencias, como son la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, direcciones Generales de Administración y Finanzas, Talentos Humanos, Direcciones de la Unidad Operativa de Contrataciones, Tesorería, Mantenimiento, etcétera
- 2513 como Delegaciones, de estudiantes de colegios y escuelas de varias localidades del país.

**Gráfico estadístico completo**

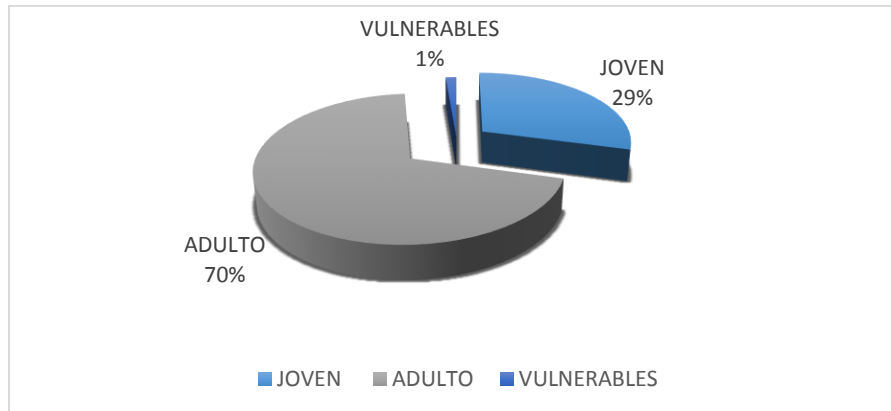
INDICADORES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTALES
<b>*GENERO</b>													
MASCULINO	767	974	2138	1288	1945	1213	2485	3101	2921	3359	2802	1333	24326
FEMENINO	350	435	1086	617	1102	581	1129	1606	1644	2001	1657	679	12887
<b>*EDAD</b>													
JOVEN	263	276	577	544	1463	520	889	1394	1376	1860	1197	512	10871
ADULTO	852	1131	2563	1335	1582	1236	2512	3313	3154	3412	3262	1500	25852
VULNERABLES	2	2	84	26	2	38	213	0	35	88	0	0	490
<b>*TIPO DE INFO QUE BUSCA</b>													
PRESIDENCIA	115	76	317	271	174	102	169	288	280	253	185	129	2359
AUDIENCIAS CONCEDIDAS POR SENADORES	359	605	1217	650	758	687	1848	2657	2542	2756	2876	1252	18207
VISITAS A COMISIONES	158	244	701	366	363	256	382	580	621	591	399	208	4869
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	198	180	379	212	236	177	208	280	202	361	225	84	2742
OTRAS DEPENDENCIAS	287	304	475	406	459	528	612	609	586	1150	768	339	6523
VISITA DE DELEGACIONES	0	0	135	0	1057	44	395	293	334	249	6	0	2513
<b>TOTAL, DEL AÑO</b>	<b>1117</b>	<b>1409</b>	<b>3224</b>	<b>1905</b>	<b>3047</b>	<b>1794</b>	<b>3614</b>	<b>4707</b>	<b>4565</b>	<b>5360</b>	<b>4459</b>	<b>2012</b>	<b>37213</b>

**MISIÓN**  
“Legislar y controlar en representación del pueblo,  
para la consolidación de estado social de derecho”

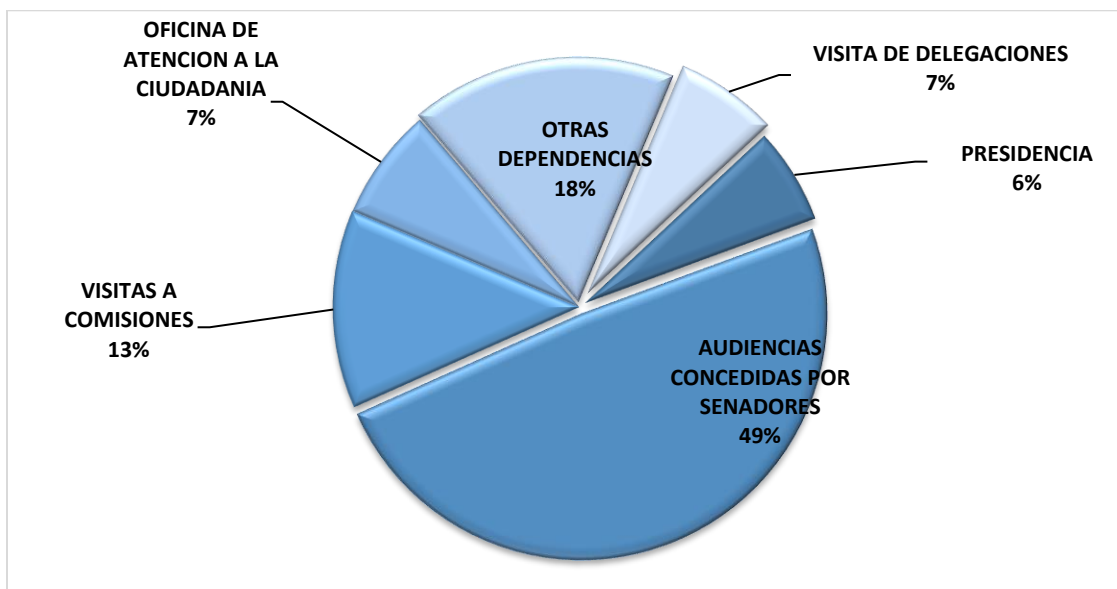


**VISIÓN**  
“Un poder Legislativo fortalecido y  
comprometido con la sociedad”

### Gráfico porcentual por indicadores de franja etaria



### Gráfico porcentual por indicadores de dependencias visitadas



Obs.: Otras dependencias administrativas de la Cámara de Senadores, como son: Direcciones Generales de Administración y Finanzas, UOC, Tesorería, Mantenimiento, Talentos Humanos, Atención a la Ciudadanía y Acceso a la Información Pública.

## **2. Buzón de Quejas y/o Sugerencias**

Desde el segundo semestre del año 2023 implementó un plan piloto de Buzón de Sugerencias y Quejas, en el marco de un el programa de receptividad institucional mediante la implementación de un Buzón de quejas y sugerencias por parte de la ciudadanía, usuarios de los servicios que presta el Poder Legislativo y público en general; tomando de la ciudadanía en general todas las *sugerencias, quejas, reclamos, incluso los reconocimientos y/o agradecimiento, en su caso*. Esto permite además al ciudadano en general y al funcionariado propiamente, a poder ser evaluados en la calidad de atención brindada.

DPC/rba/wb

MISIÓN  
“Legislar y controlar en representación del pueblo,  
para la consolidación de estado social de derecho”



VISIÓN  
“Un poder Legislativo fortalecido y  
comprometido con la sociedad”

El formulario fue diseñado por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía y Acceso a la Información Pública, y ejecutado a través de su Dirección de Participación Ciudadana, con el objetivo de evaluar la satisfacción de los ciudadanos que acuden a la institución con fines de hacer propuestas en carácter de políticas públicas y que han sido atendidos por los funcionarios de la misma, en sus diversas reparticiones.

**MARCO NORMATIVO APLICABLE.** Enmarcado en lo establecido en las *POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN Y RENDICION DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE SENADORES Y EL CONGRESO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY*, aprobadas mediante resolución de la Presidencia de la Cámara de Senadores, conforme a los títulos de orientaciones en ella descripta, específicamente en la

**1. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL / 1.1 LINEAMIENTO: RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL**

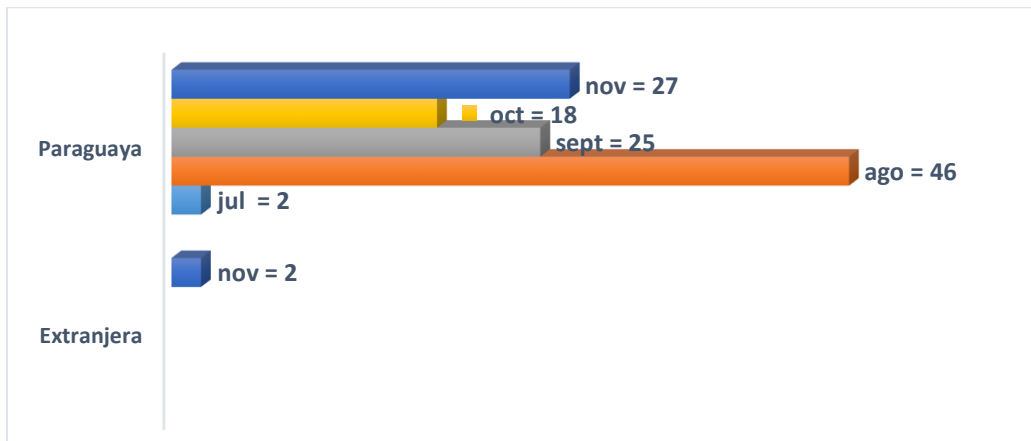
**1.1.2 ORIENTACIÓN: LA INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA** “Inciso C: Serán habilitados, en todas las dependencias del Poder Legislativo, buzones y una dirección de correo electrónico para recibir las sugerencias, peticiones, comentarios, quejas y reclamos de los ciudadanos, usuarios de servicios y público en general”.

**INFORME ESTADÍSTICO CONCLUSIVO**

A continuación, se ilustra la encuesta colectada en el periodo comprendido entre el mes de Julio a diciembre del 2023 (período de implementación del plan piloto). A cada consulta formulada, se acompaña una breve fundamentación del objetivo seguido. En total de las personas alcanzadas en este periodo de tiempo es de tiempo de **120 ciudadanos**.

**1. “Nacionalidad”**

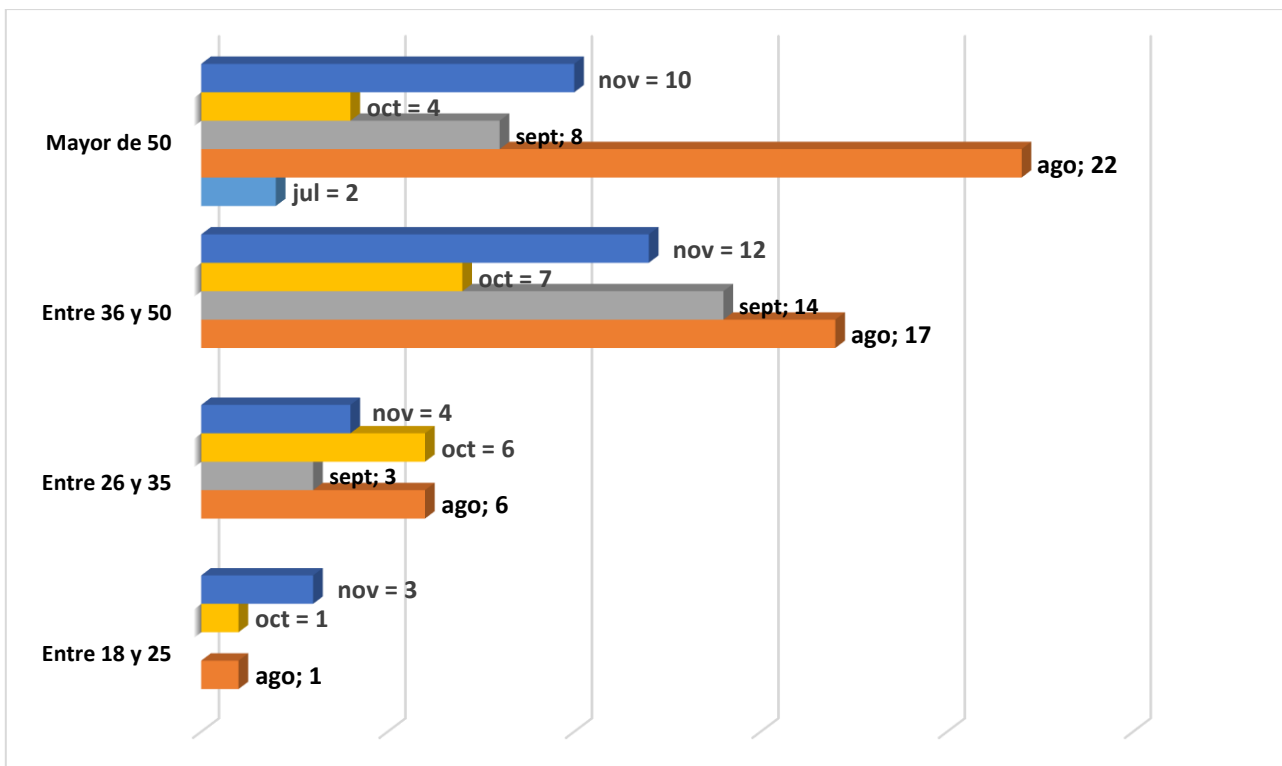
Comprender la diversidad de usuarios y personalizar servicios según las necesidades específicas de diferentes nacionalidades.



DPC/rba/wb

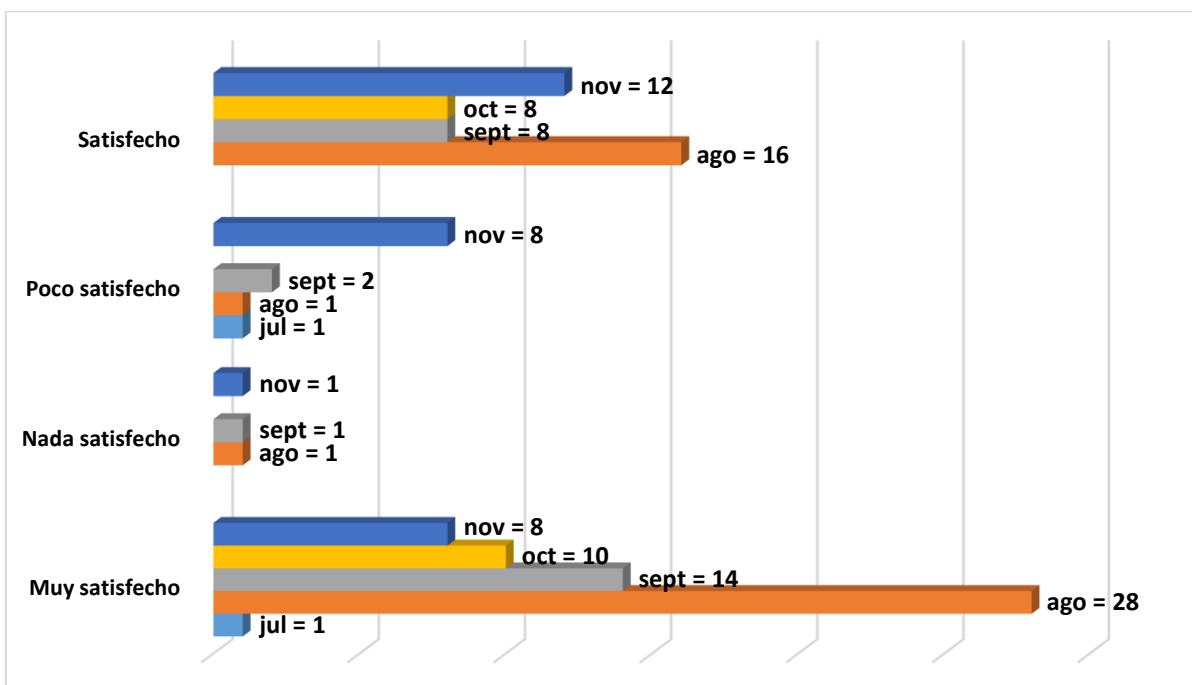
## 2. "Edad"

Segmentar las respuestas según grupos de edad para adaptar estrategias de mejora según las necesidades generacionales, puede ser un factor determinante en la forma en que se percibe y utiliza los servicios.



## 3. "Nivel de satisfacción con la información suministrada"

Evaluar la satisfacción con la información proporcionada es crucial para mejorar la transparencia y eficacia de la comunicación institucional

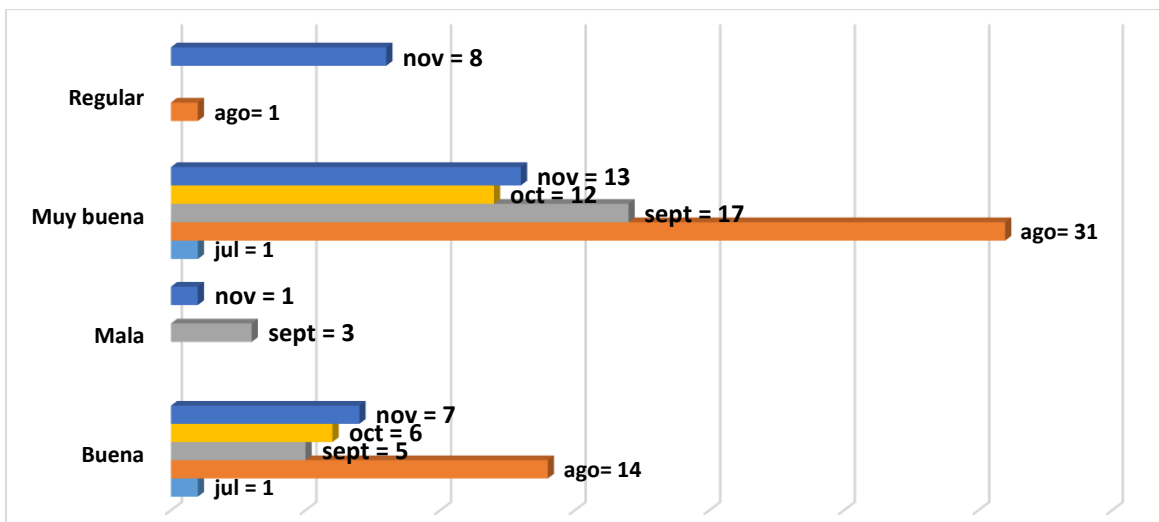


DPC/rba/wb



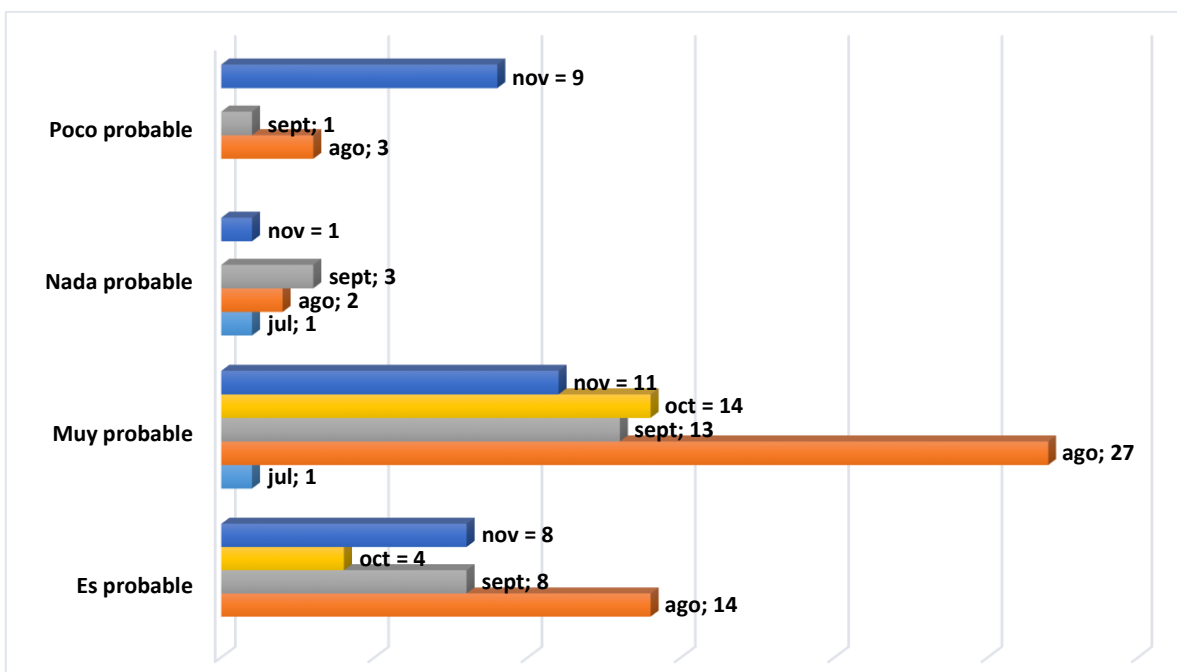
#### 4. "Calificación de la atención brindada por parte de los funcionarios de la institución"

Obtener una evaluación directa de la interacción con los funcionarios, es esencial para saber la satisfacción del usuario en general.



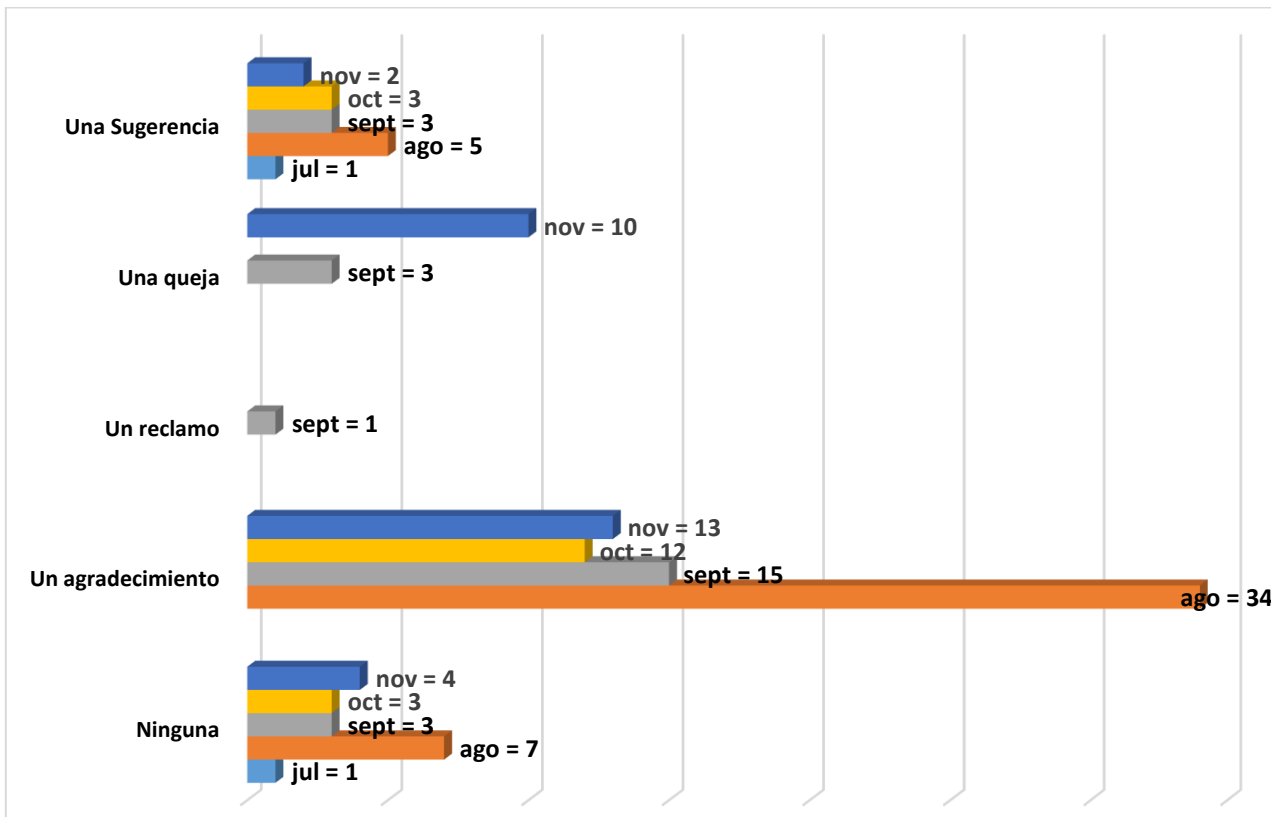
#### 5. "Por la atención brindada, nos recomendaría a otras personas"

Es un indicador clave de la satisfacción del usuario y su disposición a respaldar a la institución ante otros ciudadanos.



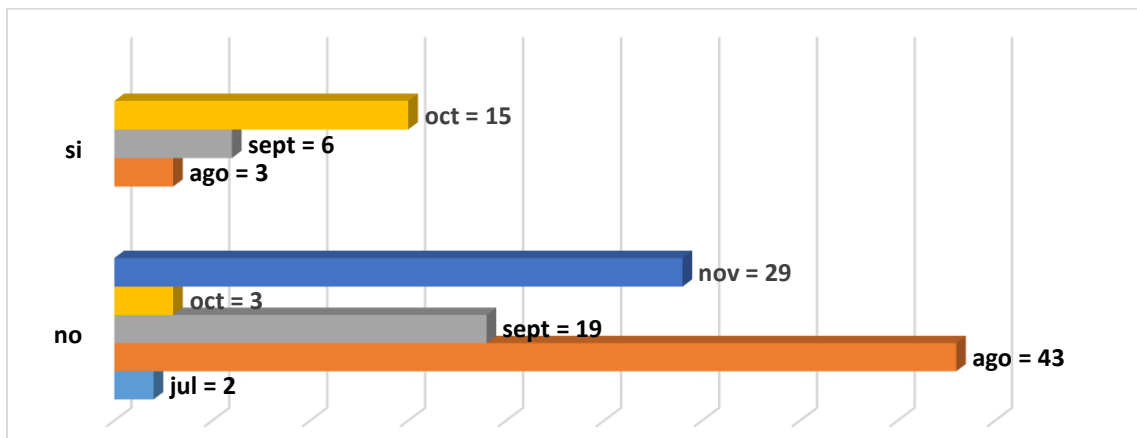
**6. "Tipo de observación indicada"**

Propicia a los usuarios la oportunidad de expresar sus comentarios de manera constructiva.



**7. "Solicitó que le contactemos"**

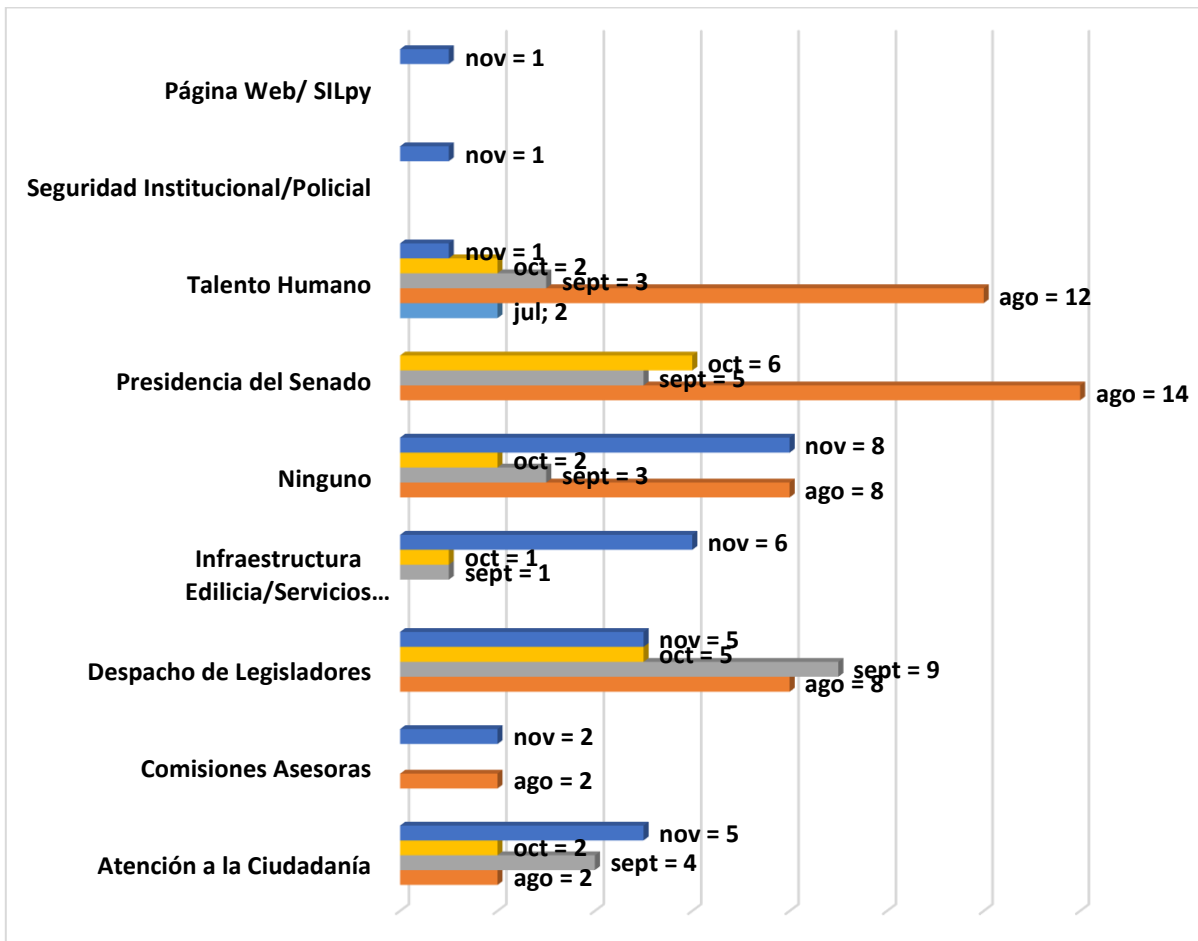
Permite establecer un mecanismo de obtener respuesta efectiva a las indicaciones que ha realizado.





**8. “Las indicaciones están dirigidas a.”**

Permite una identificación precisa de áreas de mejora y la implementación de soluciones focalizadas.



**Conclusión**

Los resultados de estas encuestas proporcionan a la Institución, información valiosa para identificar áreas de mejora, adaptar estrategias según perfiles de usuarios y fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos, contribuyendo así a una mayor satisfacción ciudadana y a la eficacia de la institución en la formulación de políticas públicas.

Es muy importante destacar que estas actividades de consultas y participación ciudadana, se realizan en cumplimiento a los Objetivos Estratégicos del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026 de la Cámara de Senadores, y contribuyen a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, específicamente el ODS #16 Paz, Justicia e Instituciones sólidas, promoviendo sociedades justas, pacíficas e inclusivas, metas a las que el Paraguay se ha comprometido.

**DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y AIP  
 DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
 21/12/2023**

DPC/rba/wb