

CONSULTAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL JULIO A DICIEMBRE 2023

DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

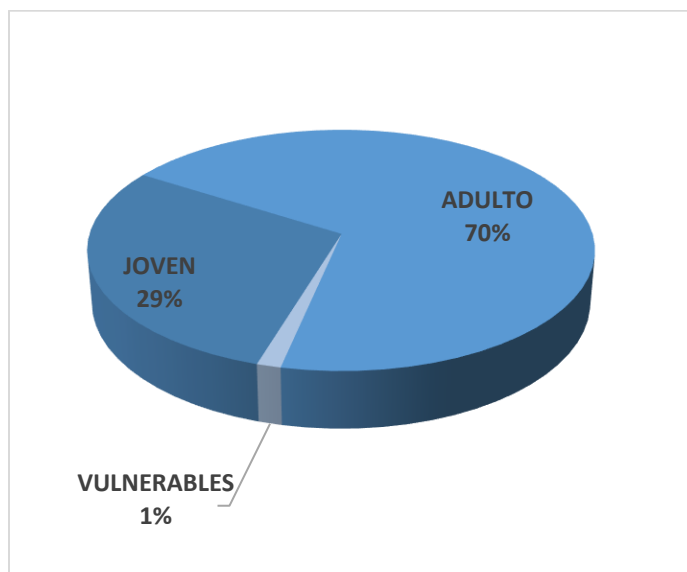
1. ATENCION A LA CIUDADANIA

El presente informe fue elaborado a partir del registro de ciudadanos que visitaron la **Honorable Cámara de Senadores** en el periodo comprendido de los meses de **JULIO A DICIEMBRE** del corriente año **2023**.

En él se reflejan los datos estadísticos colectados durante este periodo de tiempo, con información de los ciudadanos que han visitado la institución. Este registro es elaborado por funcionarios de la Dirección General de Atención a la Ciudadana, apostados en el Hall Central del Congreso, sector de la Cámara de Senadores.

Los números se distribuyen de la siguiente forma: aproximadamente **24717** visitas, que, comparado con el semestre inmediato anterior es un 97% superior de la cantidad personas que visitaron la Institución de enero a junio de este año, 2023. Estos ciudadanos han llegado hasta la Cámara de Senadores y en particular 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.

Gráfico porcentual por indicadores de franja etaria

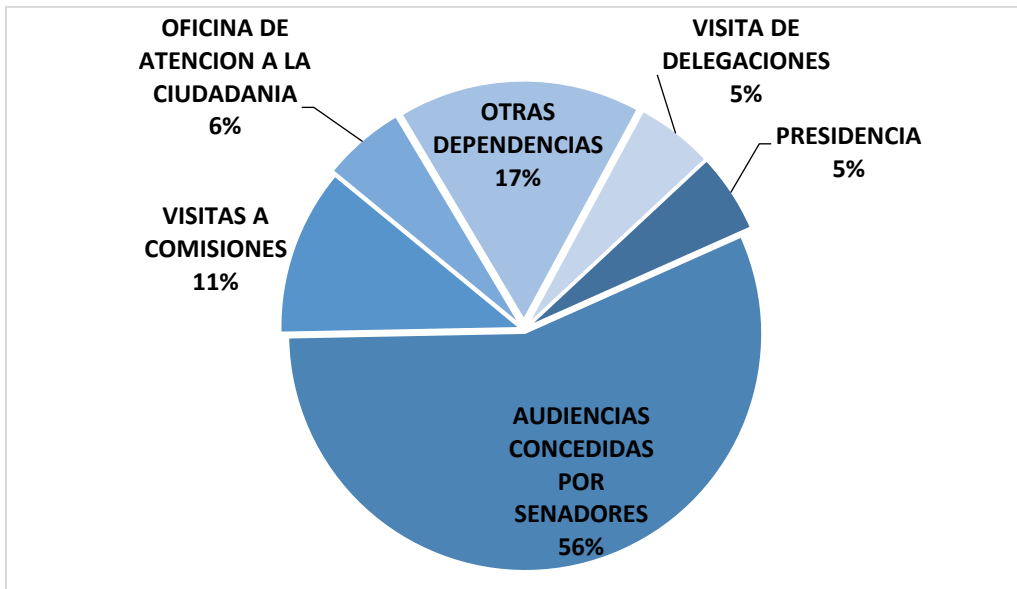


DPC/rba/wb

Gráfico estadístico completo

INDICADORES	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTALES
*GENERO							
MASCULINO	2485	3101	2921	3359	2802	1333	16001
FEMENINO	1129	1606	1644	2001	1657	679	8716
*EDAD							
JOVEN	889	1394	1376	1860	1197	512	7228
ADULTO	2512	3313	3154	3412	3262	1500	17153
VULNERABLES	213	0	35	88	0	0	336
*TIPO DE INFO QUE BUSCA							
PRESIDENCIA	169	288	280	253	185	129	1304
AUDIENCIAS CONCEDIDAS POR SENADORES	1848	2657	2542	2756	2876	1252	13931
VISITAS A COMISIONES	382	580	621	591	399	208	2781
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	208	280	202	361	225	84	1360
OTRAS DEPENDENCIAS	612	609	586	1150	768	339	4064
VISITA DE DELEGACIONES	395	293	334	249	6	0	1277
TOTAL DEL MES	3614	4707	4565	5360	4459	2012	24717

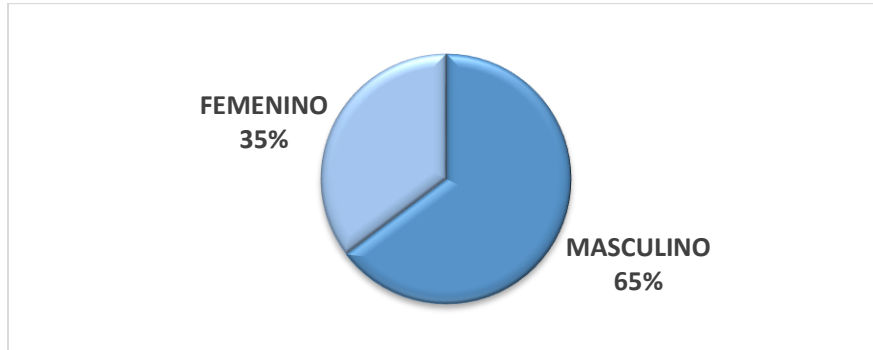
Gráfico porcentual por indicadores de dependencias visitadas



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.

DPC/rba/wb

Gráfico por indicadores de género



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.

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,*
DPC/rba/wb

comentarios, quejas y reclamos de los ciudadanos, usuarios de servicios y público en general".

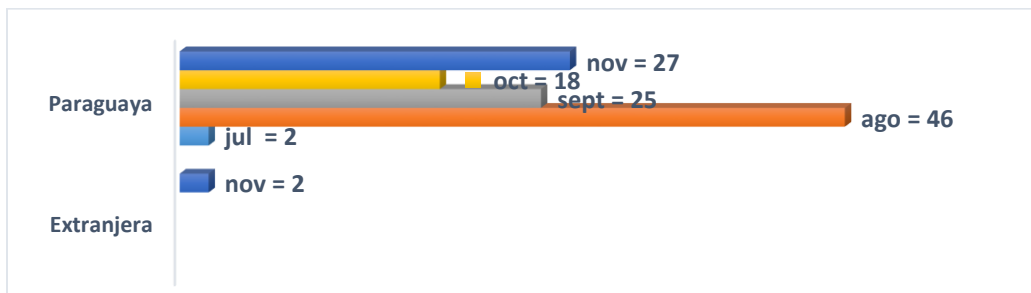
Informe estadístico conclusivo

A continuación, se ilustra la encuesta registrada durante el periodo comprendido entre el mes de Julio a diciembre del 2023. 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**.

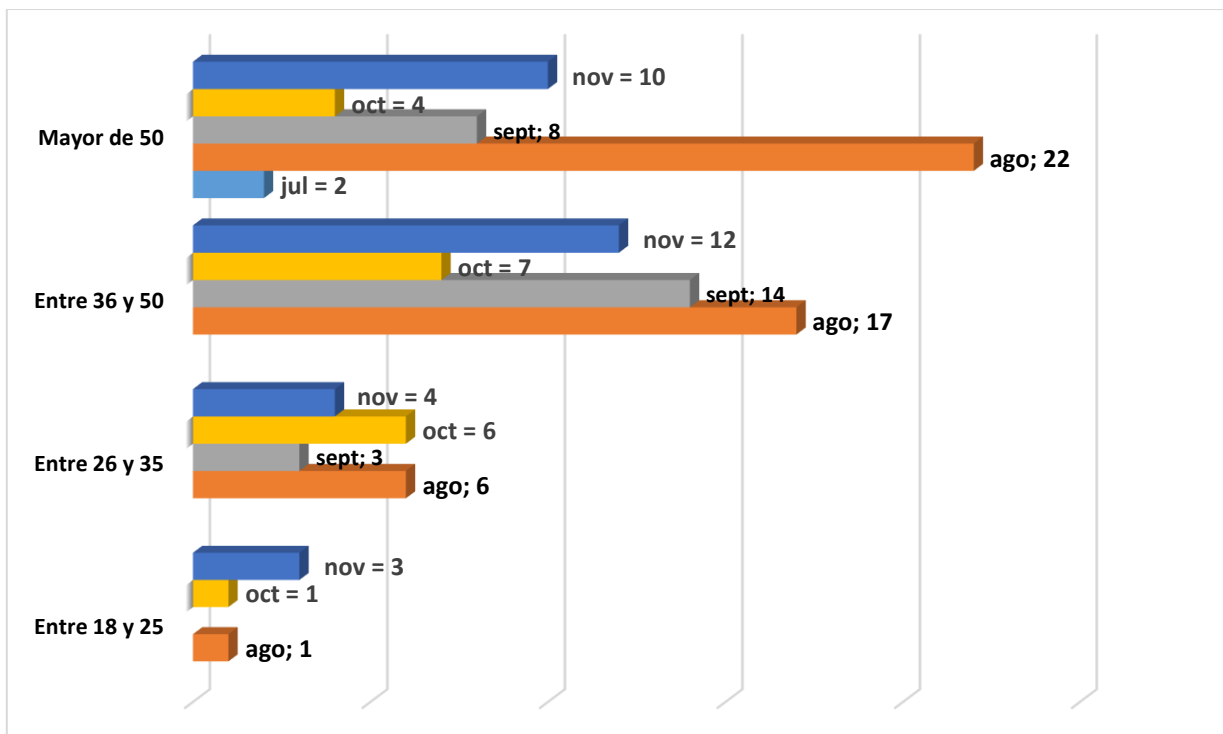
1. "Nacionalidad"

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



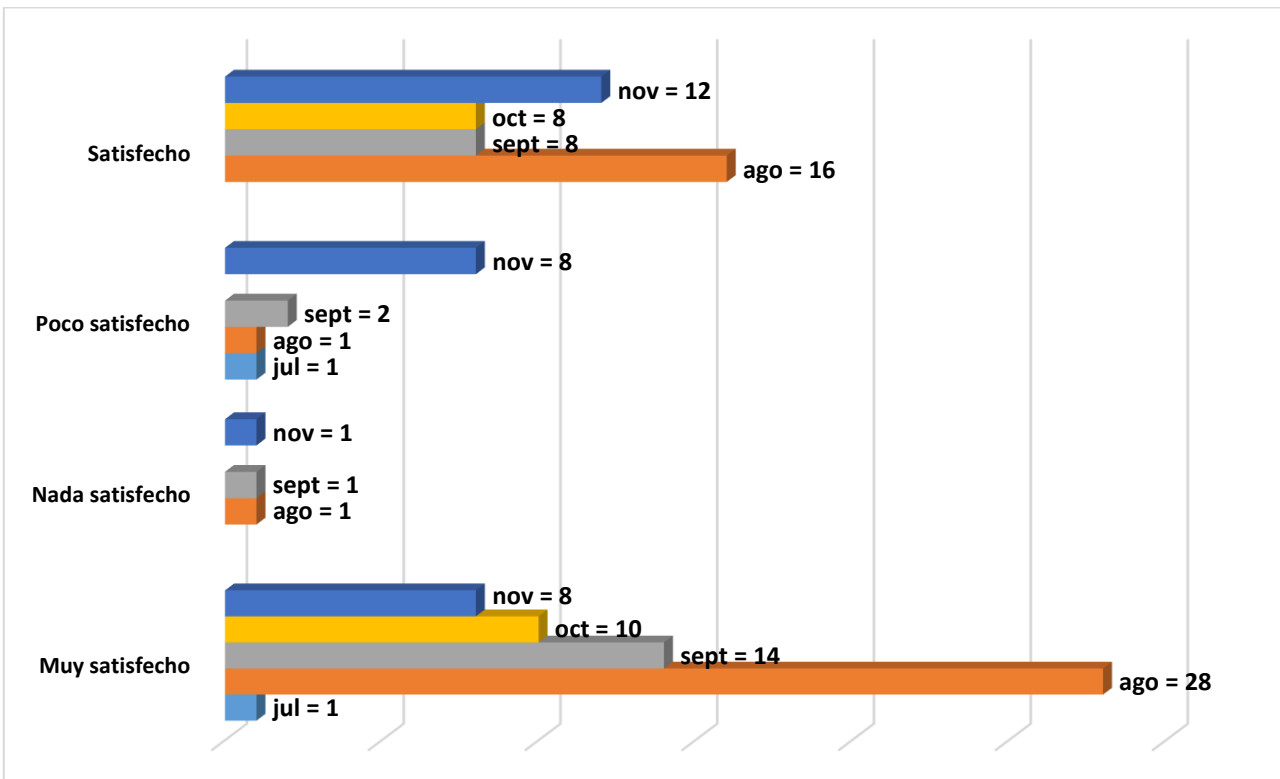
2. "Edad"

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.



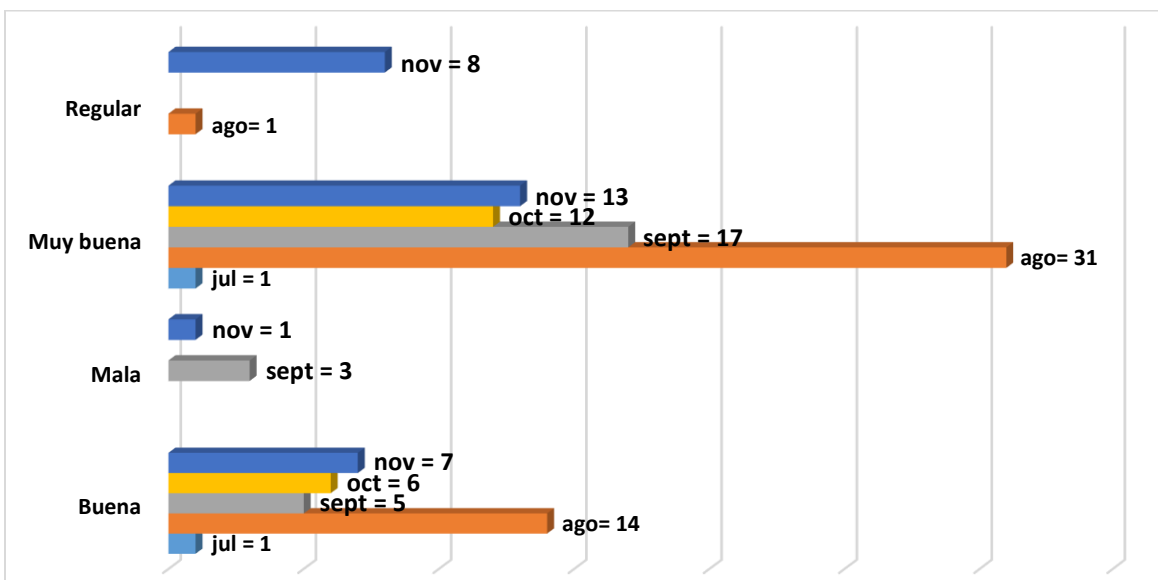
3. "Nivel de satisfacción con la información suministrada"

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



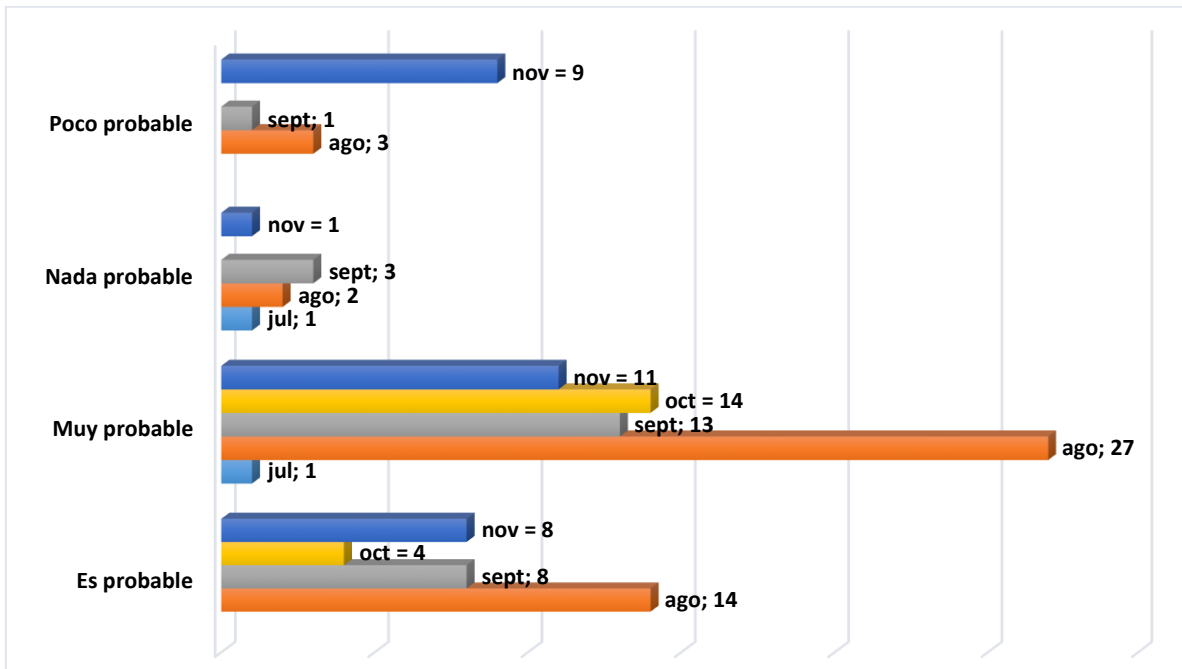
4. "Calificación de la atención brindada por parte de los funcionarios de la institución"

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



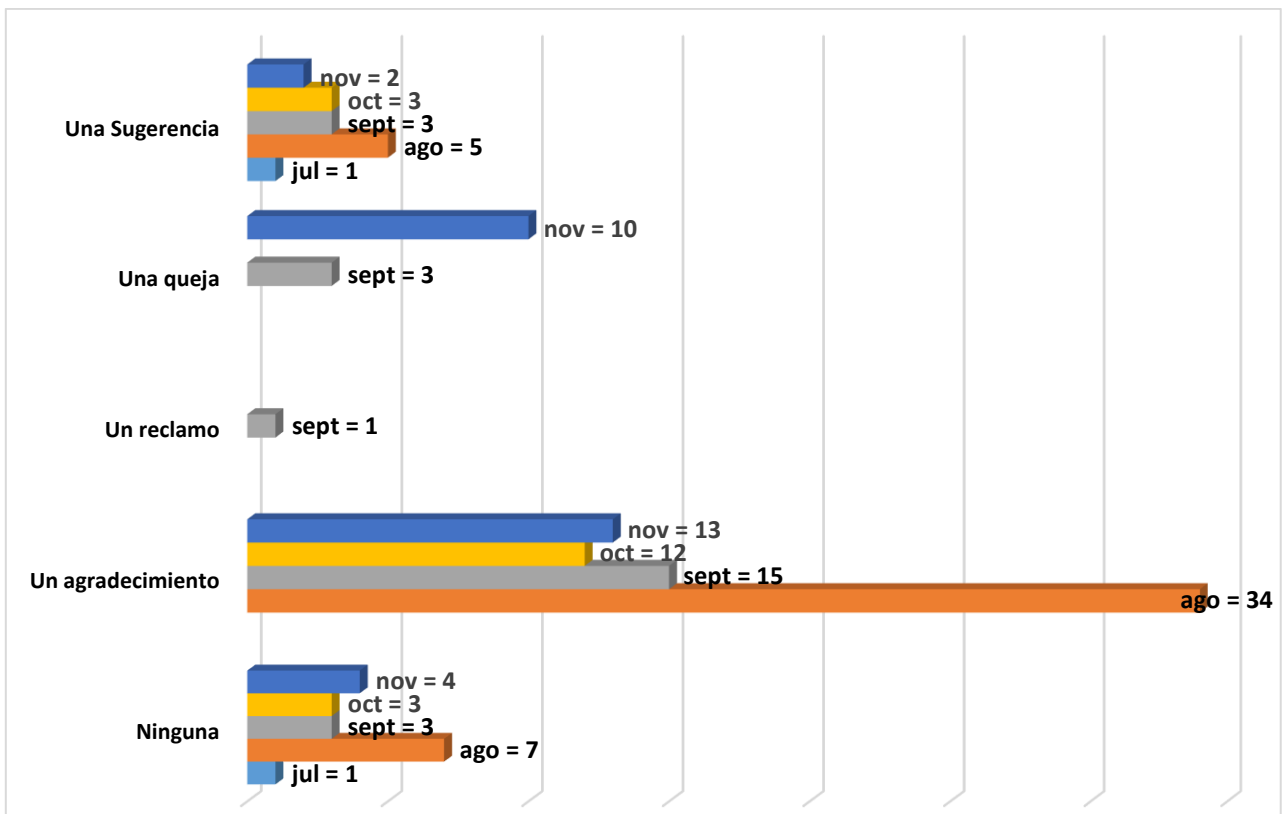
5. "Por la atención brindada, nos recomendaría a otras personas"

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"

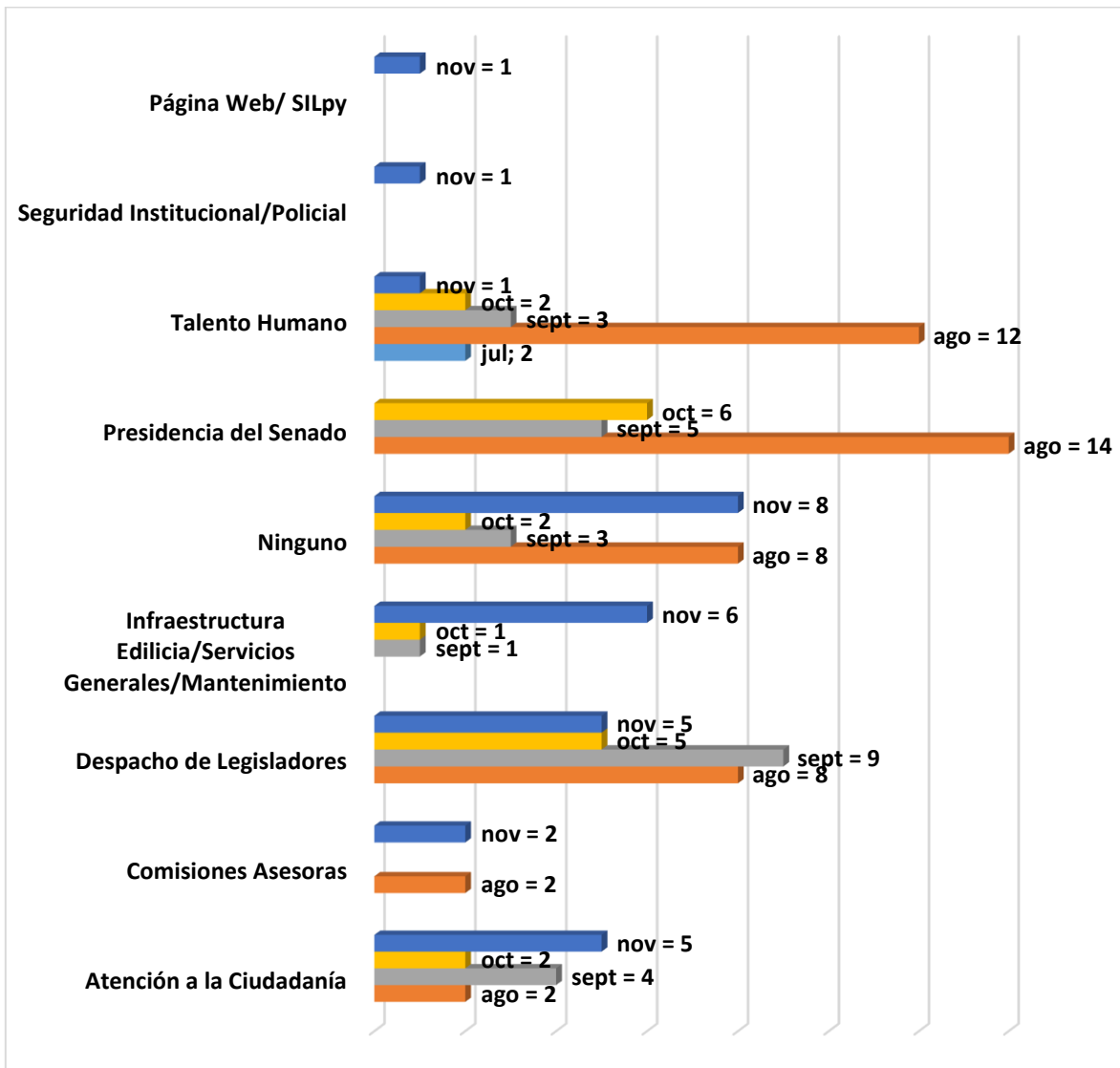
Propicia a los usuarios la oportunidad de expresar sus comentarios de manera constructiva.



DPC/rba/wb

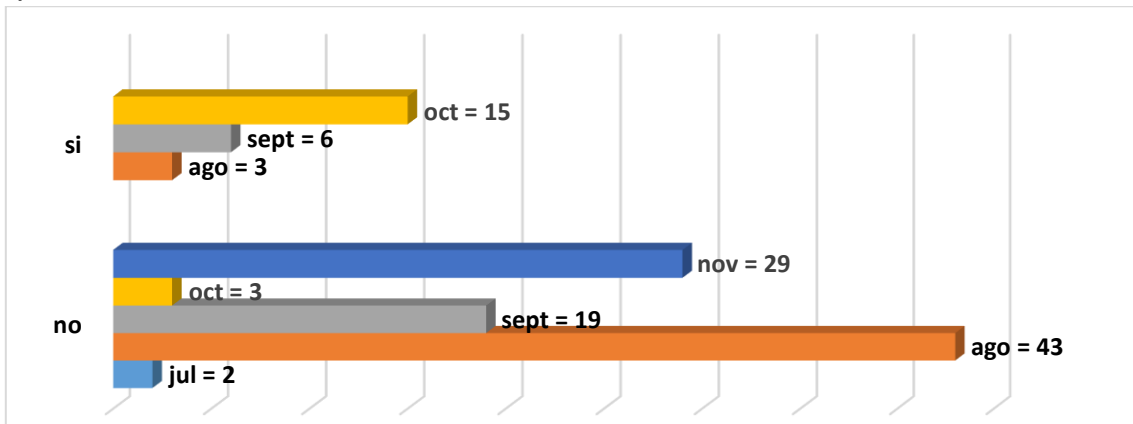
7. “Las indicaciones están dirigidas a.”

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



8. “Solicitó que le contactemos”

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



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"*

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