



PODER LEGISLATIVO  
Cámara de Senadores

MISION  
"Legislar y controlar en representación del pueblo,  
mediante una gestión eficiente, eficaz y transparente"

VISION  
"Un Poder Legislativo con compromiso ético y social,  
orientado a brindar un servicio de excelencia"

TERCER INFORME TRIMESTRAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y AIP  
JULIO, AGOSTO Y SETIEMBRE DE 2024

DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. CONSULTAS CIUDADANAS

El presente informe fue elaborado a partir del registro de ciudadanos que visitaron la Honorable Cámara de Senadores en el período de **los meses de julio, agosto y setiembre** del corriente año 2024.

Se reflejan los datos estadísticos colectados durante este período 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, del área de Atención a la ciudadanía apostados en el Hall Central del Congreso, sector de la Cámara de Senadores.

Han ingresado a la Institución aproximadamente **12.597 personas** y visitaron dependencias como: la Presidencia de la Cámara, a los despachos de Senadores para audiencias, a las Comisiones Asesoras y otras oficinas administrativas tales como: Direcciones Generales de Administración y Finanzas, Talentos Humanos y Atención a la Ciudadanía entre otros.

Gráfico estadístico de visitas a la Cámara de Senadores

| INDICADORES / MESES                 | JULIO | AGOSTO | SETIEMBRE | TOTALES |
|-------------------------------------|-------|--------|-----------|---------|
| GÉNERO                              |       |        |           |         |
| MASCULINO                           | 2.970 | 2.709  | 2.536     | 8.215   |
| FEMENINO                            | 1.641 | 1.338  | 1.403     | 4.382   |
| EDAD                                |       |        |           |         |
| JOVEN                               | 1.514 | 1.237  | 1.267     | 4.018   |
| ADULTO                              | 3.083 | 2.788  | 2.672     | 8.543   |
| VULNERABLE                          | 14    | 22     | 0         | 36      |
| TIPO DE INFO QUE BUSCA              |       |        |           |         |
| PRESIDENCIA                         | 172   | 258    | 208       | 638     |
| AUDIENCIA CONCEDIDA POR SENADORES   | 2.298 | 1.990  | 2.157     | 6.445   |
| COMISIONES                          | 495   | 614    | 605       | 1.714   |
| DIR. GRAL. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | 42    | 27     | 0         | 69      |
| OTRAS DEPENDENCIAS                  | 1.604 | 1.121  | 914       | 3.639   |
| DELEGACIONES – RECORRIDO            | 0     | 37     | 55        | 92      |
| TOTAL DE INGRESOS                   | 4.611 | 4.047  | 3.939     | 12.597  |



PODER LEGISLATIVO  
Cámara de Senadores

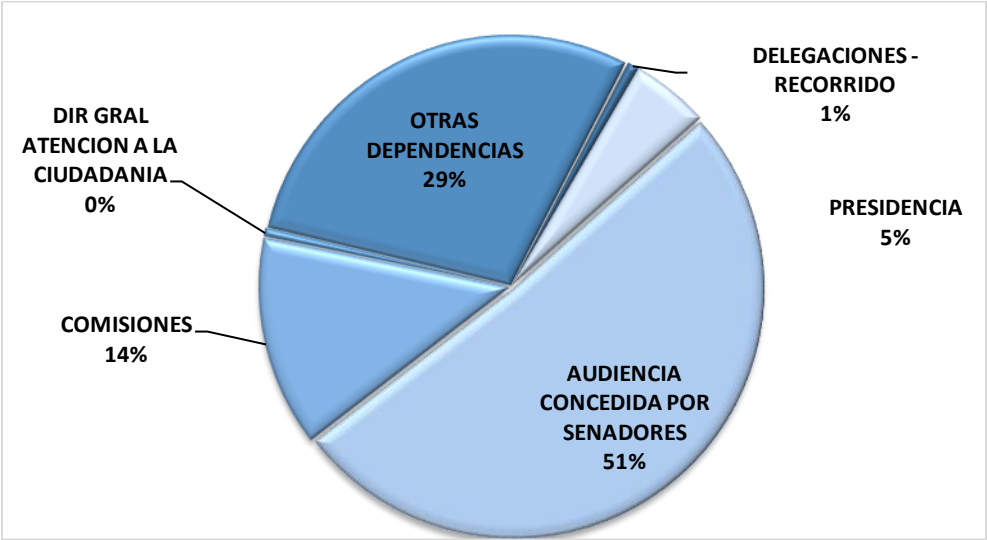
MISSION

"Legislar y controlar en representación del pueblo,  
mediante una gestión eficiente, eficaz y transparente"

VISION

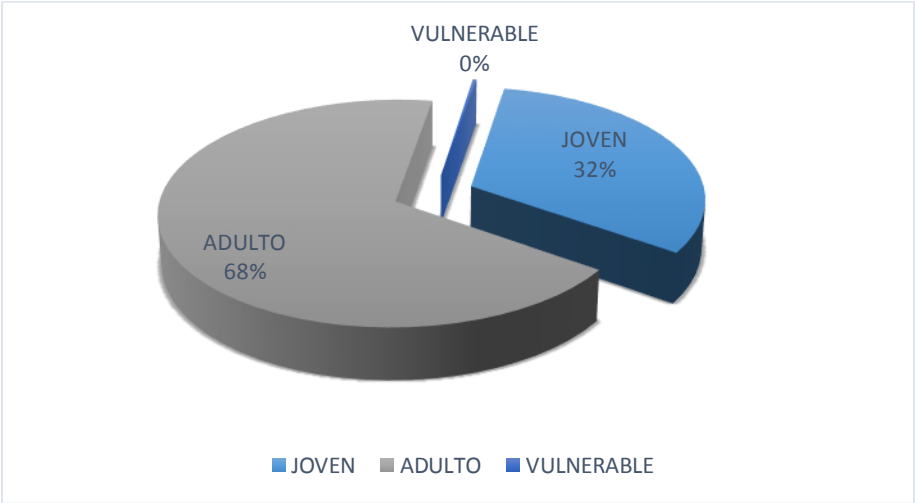
"Un Poder Legislativo con compromiso ético y social,  
orientado a brindar un servicio de excelencia"

**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, entre otros.

**Gráfico por Franja Etaria**





PODER LEGISLATIVO  
Cámara de Senadores

MISSION

"Legislar y controlar en representación del pueblo,  
mediante una gestión eficiente, eficaz y transparente"

VISION

"Un Poder Legislativo con compromiso ético y social,  
orientado a brindar un servicio de excelencia"

## 2. Buzón de Quejas y/o Sugerencias

El Buzón de Quejas y Sugerencias es una forma de Participación Ciudadana en la que los mismos usuarios de los servicios que presta el Poder Legislativo puedan expresar sus opiniones, y tomándose esas *sugerencias, quejas, reclamos, incluso los reconocimientos y/o agradecimiento, en su caso*; permite obtener una perspectiva de como la ciudadanía puede percibir la calidad de la atención que le es brindada.

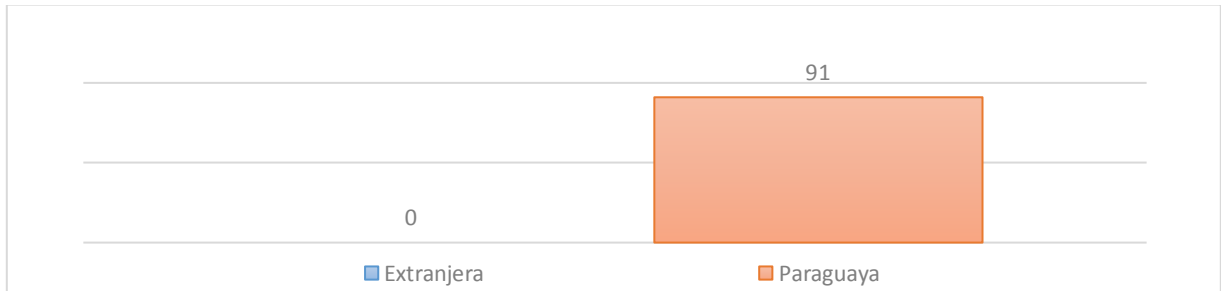
**EL MARCO NORMATIVO APLICABLE** es la Resolución que aprueba las *POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN Y RENDICION DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE SENADORES Y EL CONGRESO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY*, en el apartado específico sobre: *POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL - RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL: 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 **trimestre**, comprendido entre los meses de julio, a setiembre de 2024, **en que se obtuvo un alcance de 91 (noventa y un) ciudadanos**, durante este periodo de tiempo.

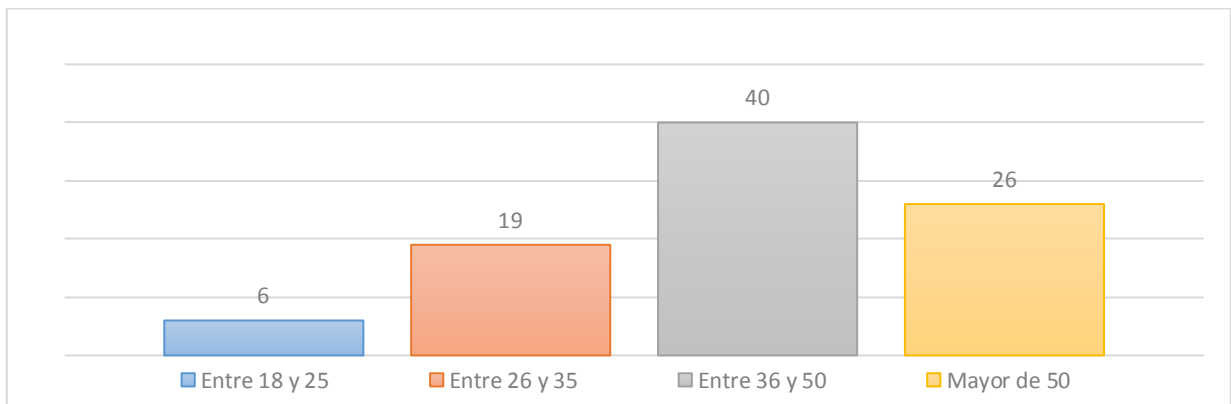
#### 1. "Nacionalidad"

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.





PODER LEGISLATIVO  
Cámara de Senadores

MISSION

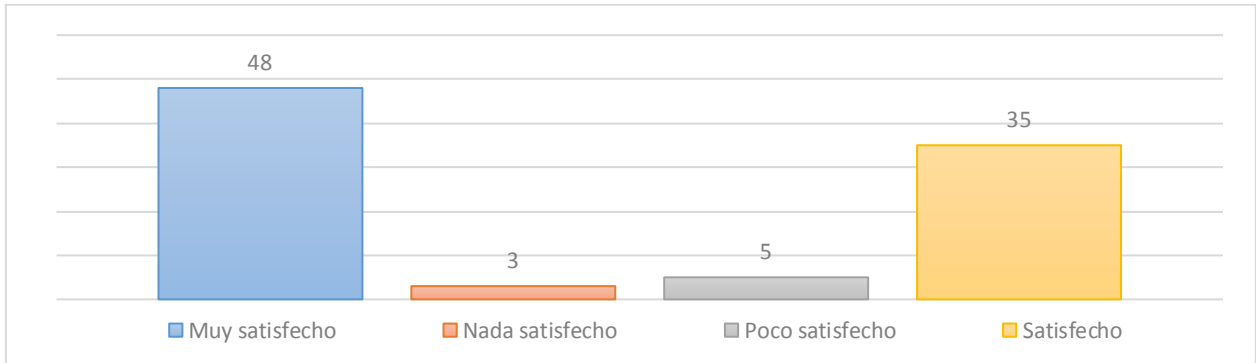
"Legislar y controlar en representación del pueblo,  
mediante una gestión eficiente, eficaz y transparente"

VISION

"Un Poder Legislativo con compromiso ético y social,  
orientado a brindar un servicio de excelencia"

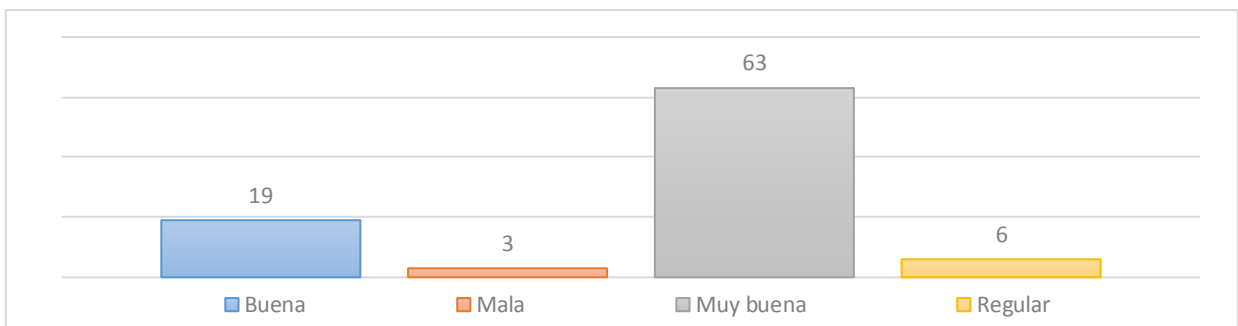
### 3. "Nivel de satisfacción con la información suministrada"

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



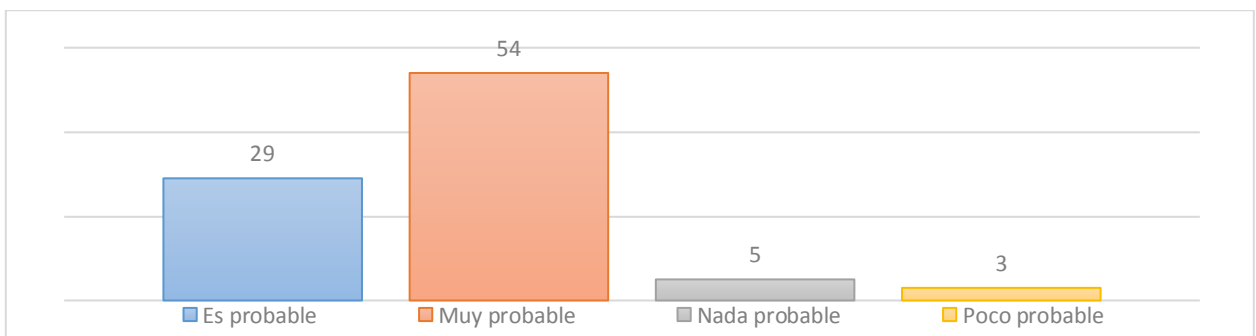
### 4. "Calificación de la atención brindada por parte de los funcionarios de la institución"

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



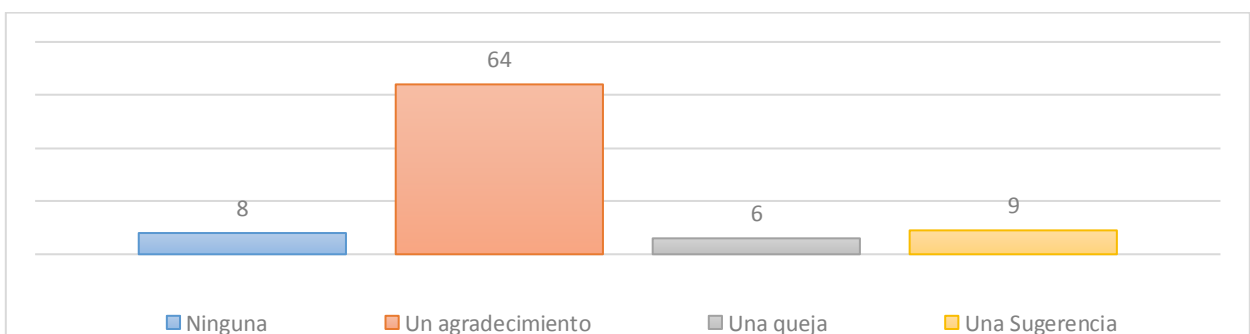
### 5. "Por la atención brindada, nos recomendaría a otras personas"

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.





PODER LEGISLATIVO  
Cámara de Senadores

MISSION

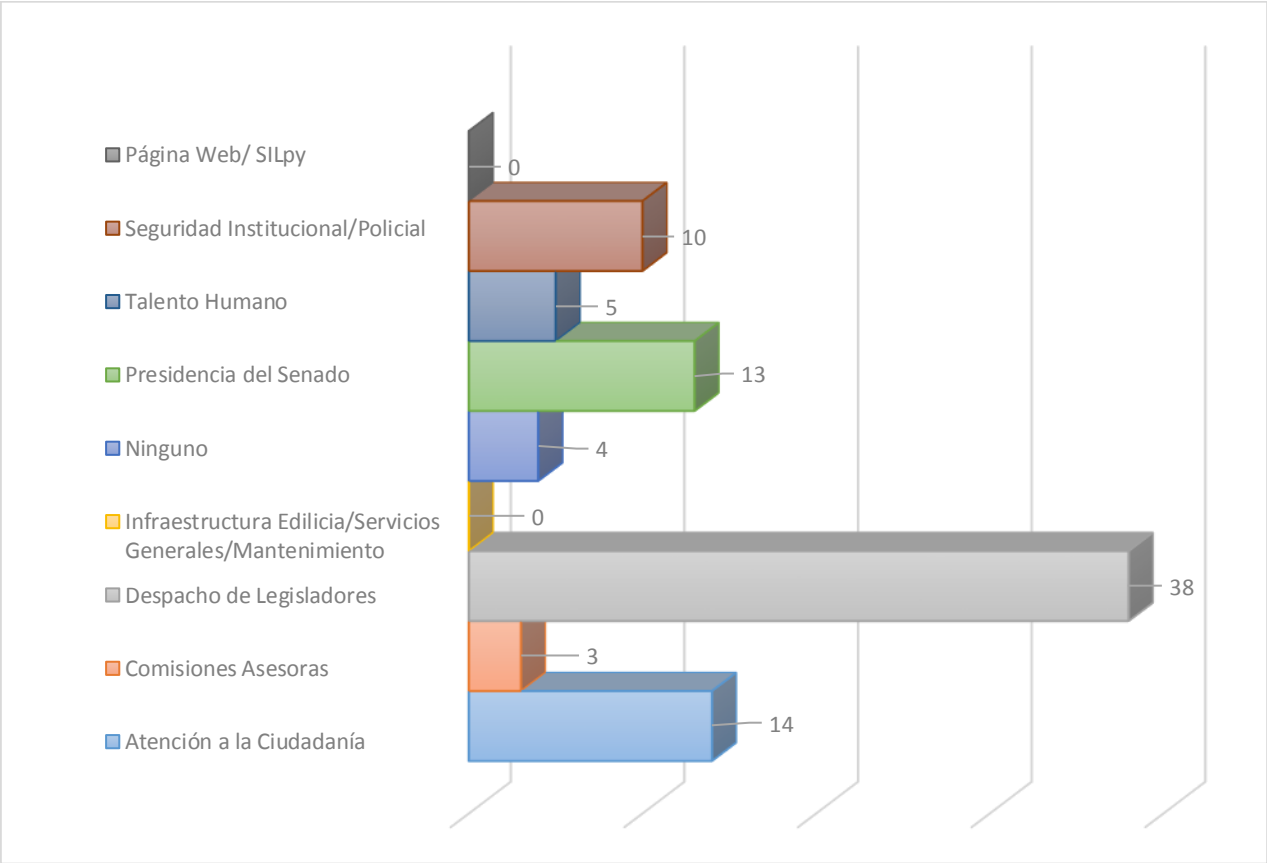
"Legislar y controlar en representación del pueblo,  
mediante una gestión eficiente, eficaz y transparente"

VISION

"Un Poder Legislativo con compromiso ético y social,  
orientado a brindar un servicio de excelencia"

7. “Las indicaciones están dirigidas a.”

Permite una identificación precisa de áreas de mejora para el fortalecimiento y/o la implementación de soluciones focalizadas.



Conclusión

Los resultados de esta encuesta 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.

DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
27 de setiembre de 2024