



PODER LEGISLATIVO
Cámara de Senadores

Propósito: “Contribuir con la convivencia armónica y el desarrollo sostenible del país”
Misión: “Legislar y controlar en representación del pueblo para la consolidación del estado social de derecho”
Visión: “Un Poder Legislativo fortalecido y comprometido con la sociedad”

**DIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA,
ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO AL USUARIO**

**SEGUNDO INFORME SEMESTRAL
JULIO A DICIEMBRE DE 2025**

BUZÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

El buzón de quejas y/o sugerencias es un mecanismo de participación ciudadana en el Poder Legislativo reglamentado mediante la Resolución N° 1541/2024 “Que aprueba la política de comunicación, el manual de identidad institucional y uso de la imagen de la Honorable Cámara de Senadores y del Congreso de la Nación”.

Está disponible para la ciudadana en formato físico y digital, con formulario virtual al que se accede por un código QR y en hojas físicas dispuestas en cada piso de la institución. Su objetivo principal es recoger percepciones ciudadanas sobre la atención y los servicios brindados, canalizar agradecimientos, quejas, reclamos y sugerencias.

Este instrumento se ejecuta a través de la Dirección de Acompañamiento al Usuario, dependiente de la Dirección General de Relaciónamiento con la Ciudadanía, Anticorrupción y Transparencia.

A continuación, se ilustra los datos estadísticos de las notas de atención colectadas durante el periodo comprendido entre los meses **de julio a diciembre del 2025**, reportando la cantidad de **433 (cuatrocientos treinta y tres)** encuestados de las cuales se pueden apreciar los siguientes parámetros.

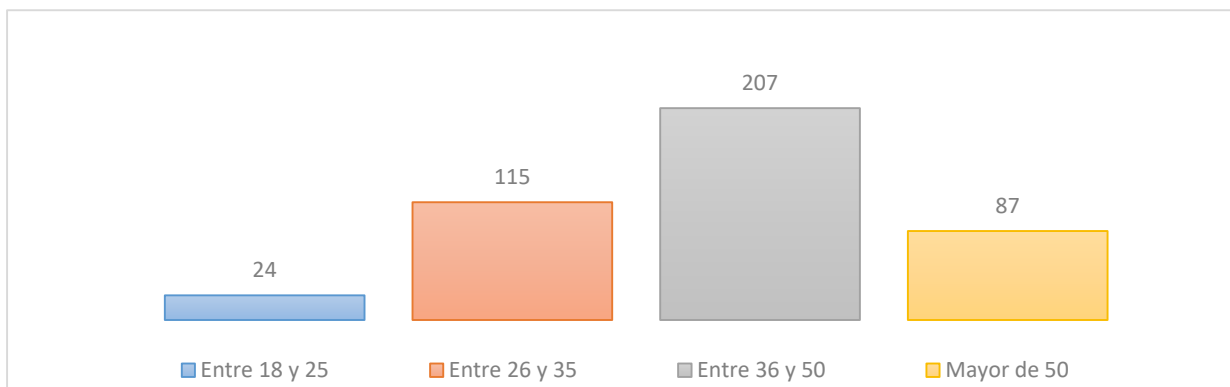
1. “Nacionalidad”

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

Propósito: “Contribuir con la convivencia armónica y el desarrollo sostenible del país”
Misión: “Legislar y controlar en representación del pueblo para la consolidación del estado social de derecho”
Visión: “Un Poder Legislativo fortalecido y comprometido con la sociedad”

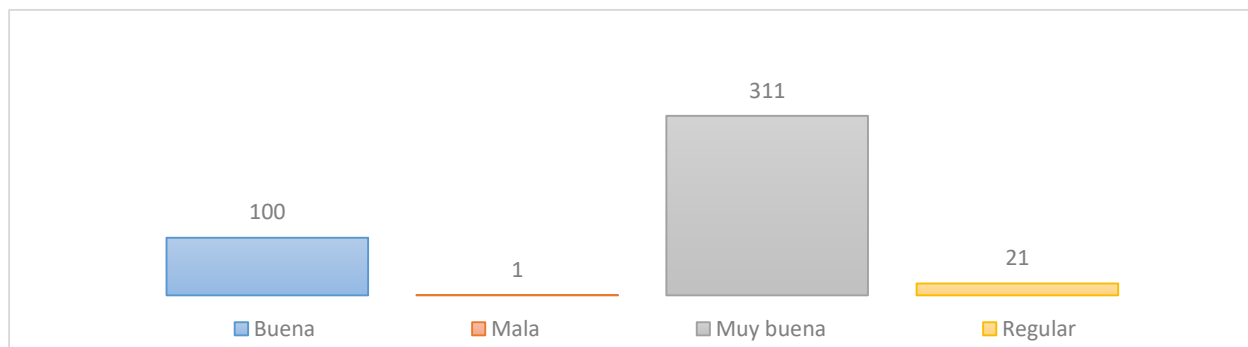
3. “Nivel de satisfacción con la información suministrada”

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



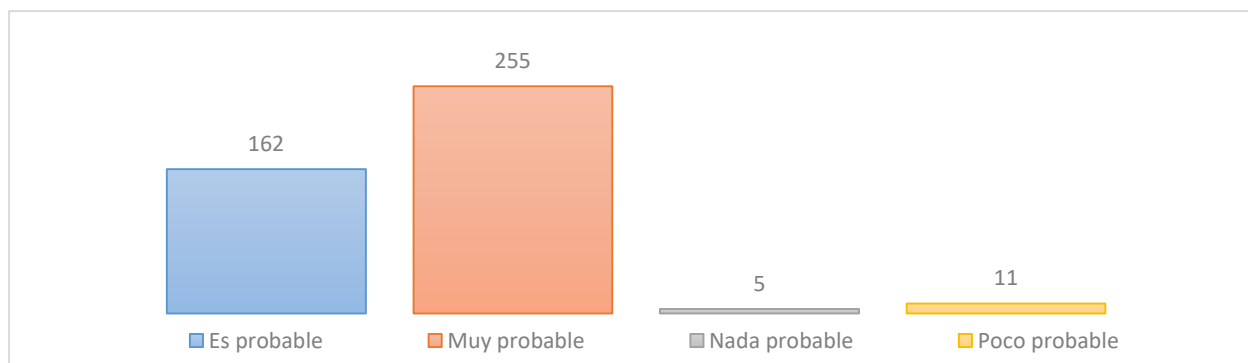
4. “Calificación de la atención brindada por parte de los funcionarios de la institución”

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



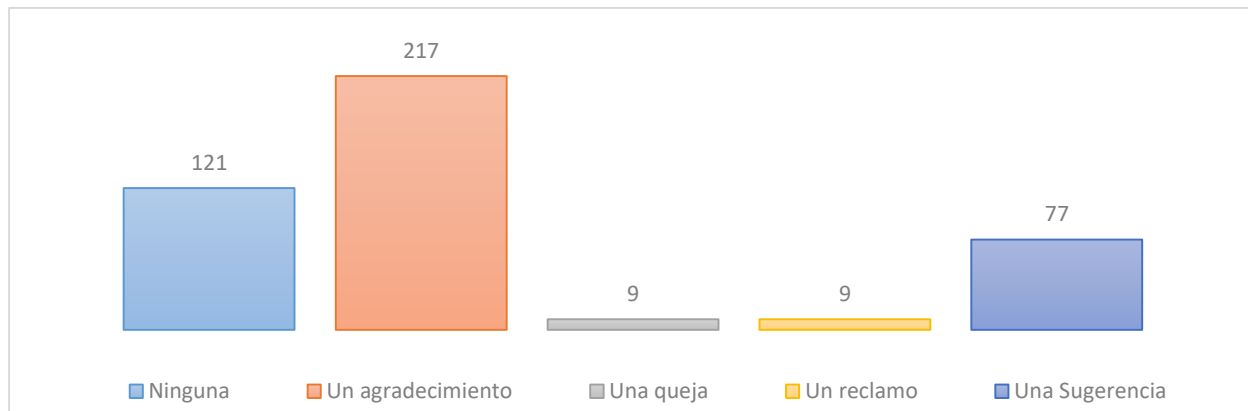
5. “Por la atención brindada, nos recomendaría a otras personas”

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.



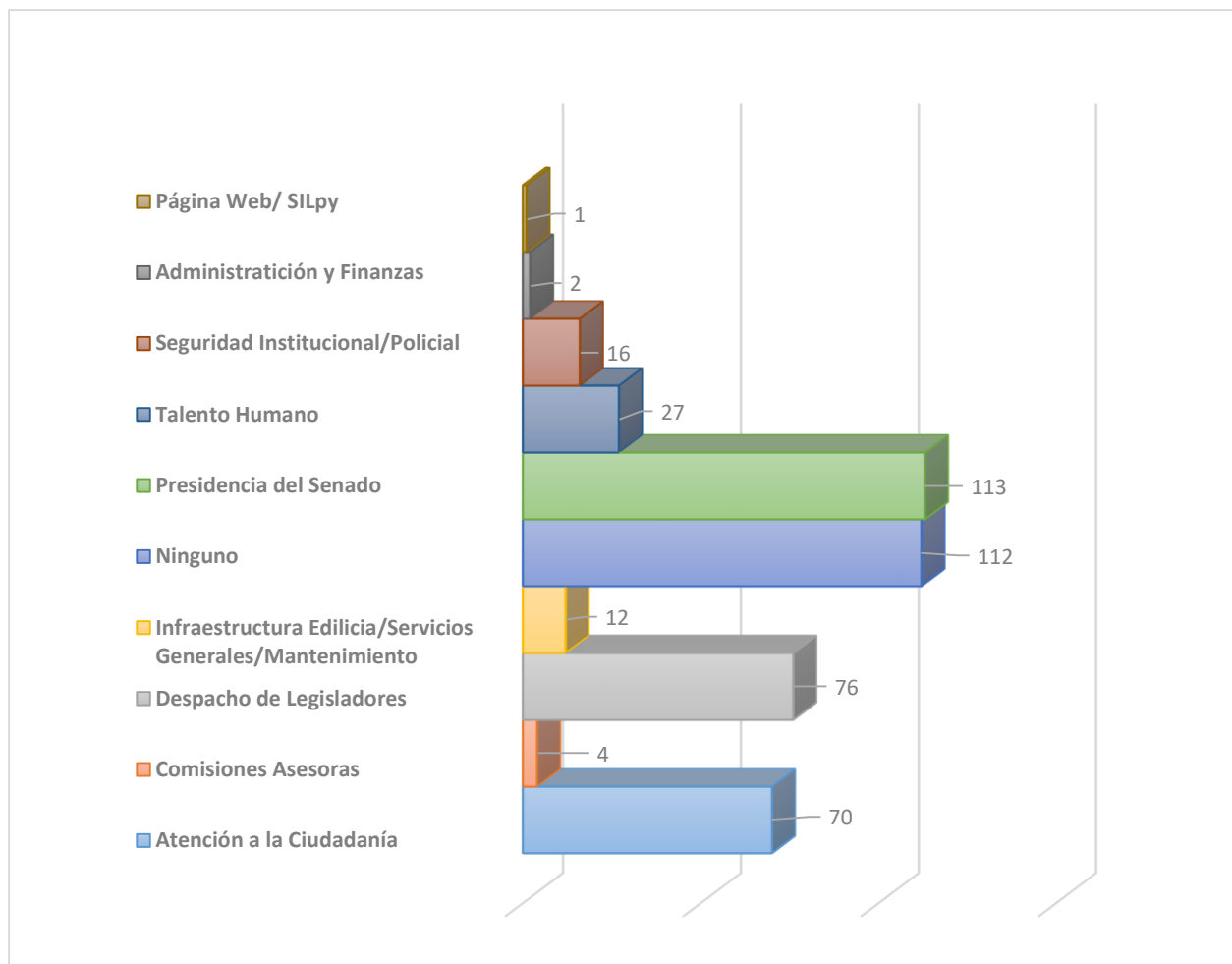


PODER LEGISLATIVO
Cámara de Senadores

Propósito: “Contribuir con la convivencia armónica y el desarrollo sostenible del país”
Misión: “Legislar y controlar en representación del pueblo para la consolidación del estado social de derecho”
Visión: “Un Poder Legislativo fortalecido y comprometido con la sociedad”

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

La implementación, disponibilidad y funcionamiento sostenido del Buzón contribuye significativamente a la construcción de una imagen positiva del Senado de la República del Paraguay, al proyectar cercanía con la ciudadanía, compromiso con la mejora continua, transparencia en la gestión y responsabilidad institucional.

Los resultados de estas Notas de atención 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.

BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO AL USUARIO
DIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA,
ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA.
DICIEMBRE 2025