



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"

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y A.I.P.
INFORME PERIODO
JULIO 2023 A JUNIO 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 Julio del 2023 a Junio del 2024.

Se reflejan los datos estadísticos colectados durante este período de tiempo, con información de los ciudadanos que han visitado la institución. Este registro está creado por funcionarios de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, 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 **40.600 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 como las 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	2023						2024						TOTAL GRAL.
	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	
*GENERO													
MASCULINO	2.485	3.101	2.921	3.359	2.802	1.333	834	1.225	1.675	2.601	2.312	2.090	26.738
FEMENINO	1.129	1.606	1.644	2.001	1.657	679	338	523	811	1.197	1.194	1.083	13.862
*EDAD													
JOVEN	889	1.394	1.376	1.860	1.197	512	300	401	555	945	1.038	1.040	11.507
ADULTO	2.512	3.313	3.154	3.412	3.262	1.500	869	1.345	1.931	2.846	2.468	2.132	28.744
VUNERABLE	213	0	35	88	0	0	3	2	0	7	0	1	349
*TIPO DE INFO QUE BUSCA													
PRESIDENCIA	169	288	280	253	185	129	41	115	101	111	122	156	1.950
AUDIENCIAS CONCEDIDAS POR SENADORES	1.848	2.657	2.542	2.756	2.876	1.252	560	754	1.415	2.142	1.696	1.694	22.192
VISITAS A COMISIONES	382	580	621	591	399	208	133	231	311	615	523	408	5.002
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	208	280	202	361	225	84	15	31	24	66	60	40	1.596
OTRAS DEPENDENCIAS	612	609	586	1.150	768	339	403	603	612	841	908	754	8.185
VISITA DE DELEGACIONES	395	293	334	249	6	0	20	14	23	23	197	121	1.675
TOTAL DEL MES	3.614	4.707	4.565	5.360	4.459	2.012	1.172	1.748	2.486	3.798	3.506	3.173	40.600



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"

GRÁFICO PORCENTUAL POR INDICADORES DE FRANJA ETARIA

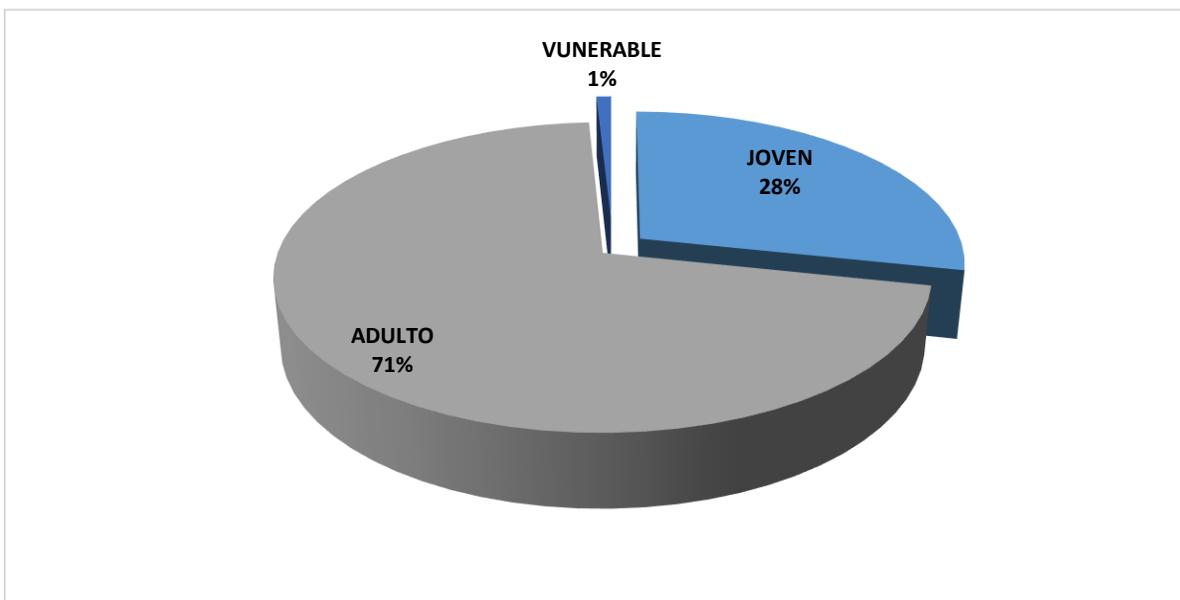
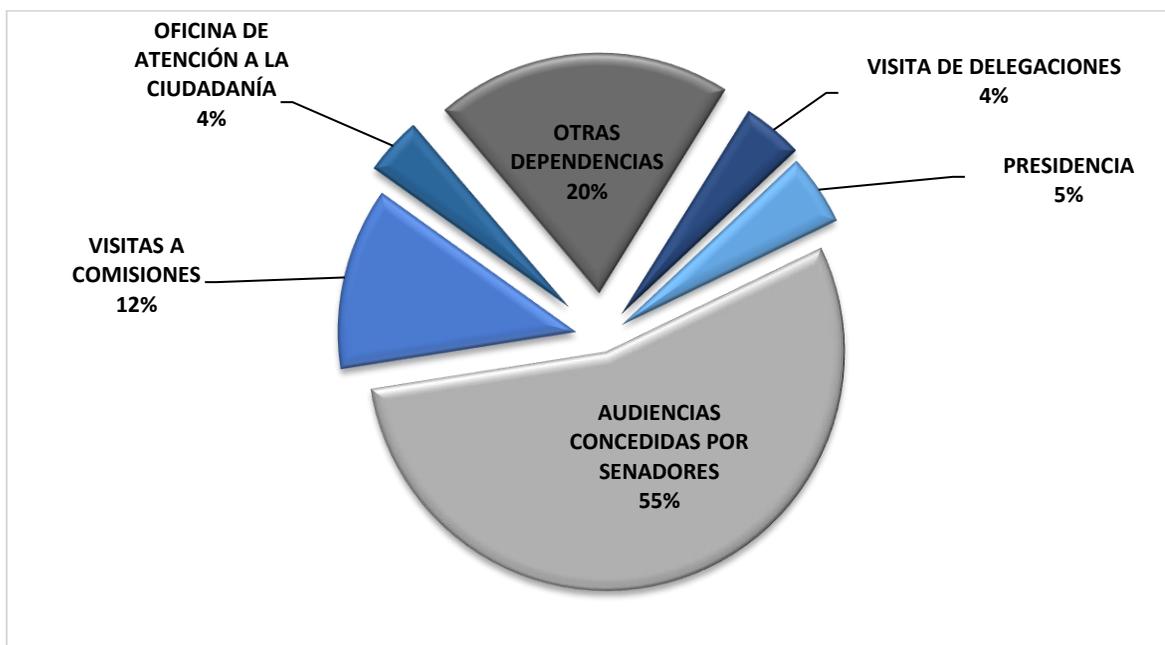
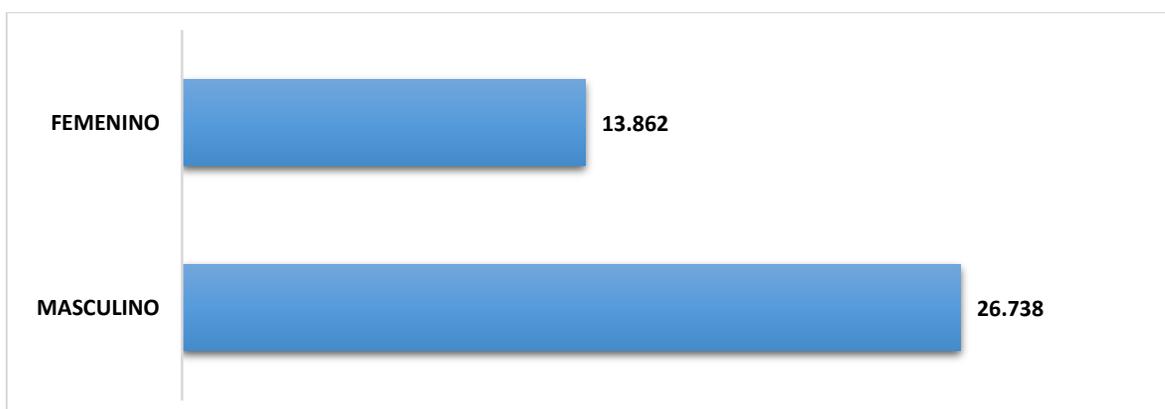


GRÁFICO PORCENTUAL POR INDICADORES DE DEPENDENCIAS VISITADAS



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, entre otros.

GRÁFICO POR INDICADORES DE GÉNERO





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”

2. Buzón de Quejas y/o Sugerencias

Es un programa de receptividad institucional por parte de la ciudadanía, que son usuarios de los servicios que presta el Poder Legislativo; tomándose todas las *sugerencias, quejas, reclamos, incluso los reconocimientos y/o agradecimientos*; permitiendo esto, obtener una perspectiva de la calidad de atención brindada.

La Dirección General de Atención a la Ciudadanía y Acceso a la Información Pública, ejecuta este instrumento a través de su Dirección de Participación Ciudadana, con el enfoque objetivo de evaluar la satisfacción de los ciudadanos que acuden a la institución con fines de hacer propuestas en carácter de políticas públicas, quienes han sido atendidos por funcionarios de la institución, dentro de sus diversas reparticiones.

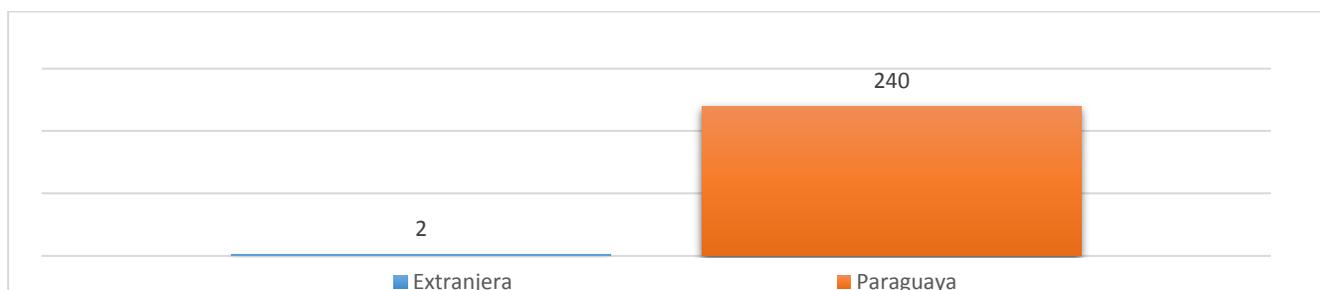
EI MARCO NORMATIVO DE APLICACIÓN. Se encuentra enmarcado en la Resolución que aprueba las *POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN Y RENDICION DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE SENADORES Y EL CONGRESO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY*, en el apartado específico sobre: *POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL - 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 los datos estadísticos de las encuestas colectadas durante los meses de **Julio del 2023 a Junio del 2024**, obteniendo un alcance total de **242 (doscientos cuarenta y dos)** ciudadanos.

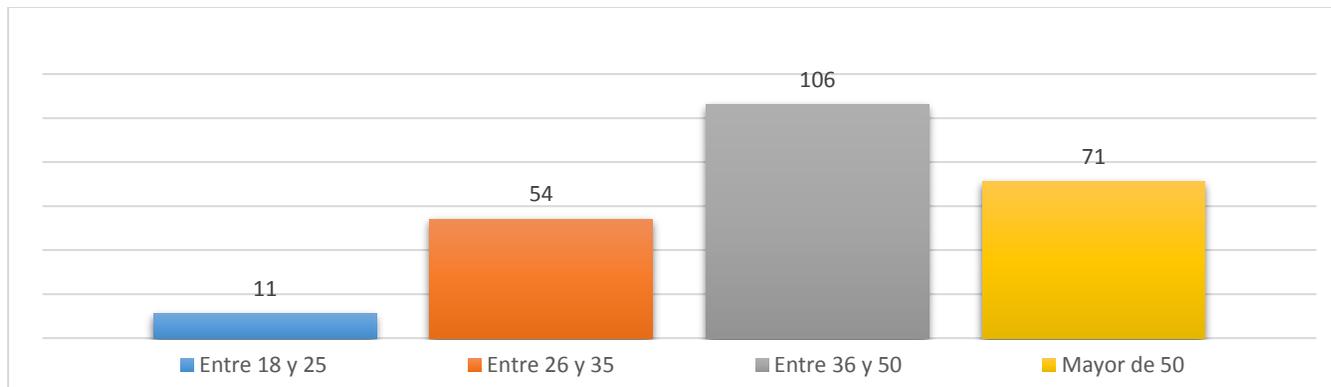
1. “Nacionalidad”

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.





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”

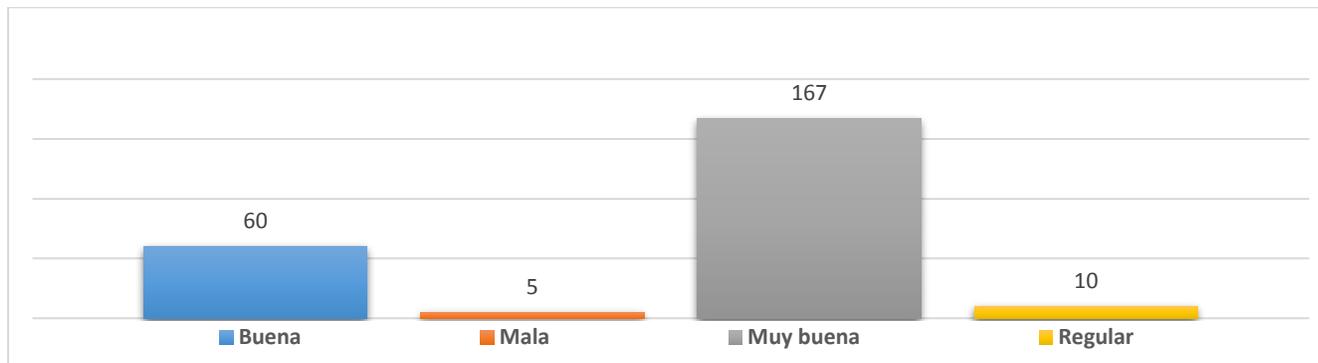
3. “Nivel de satisfacción con la información suministrada”

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



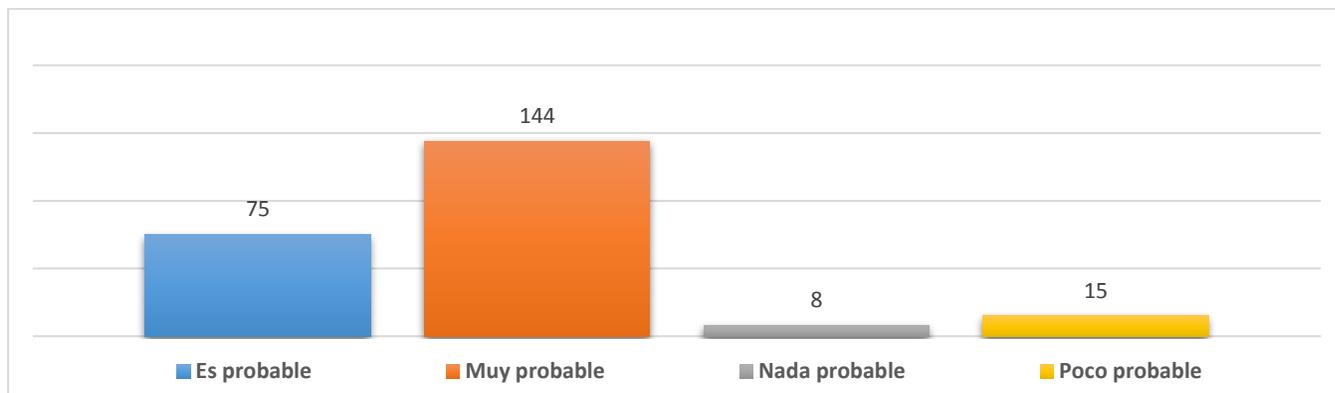
4. “Calificación de la atención brindada por parte de los funcionarios de la institución”

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



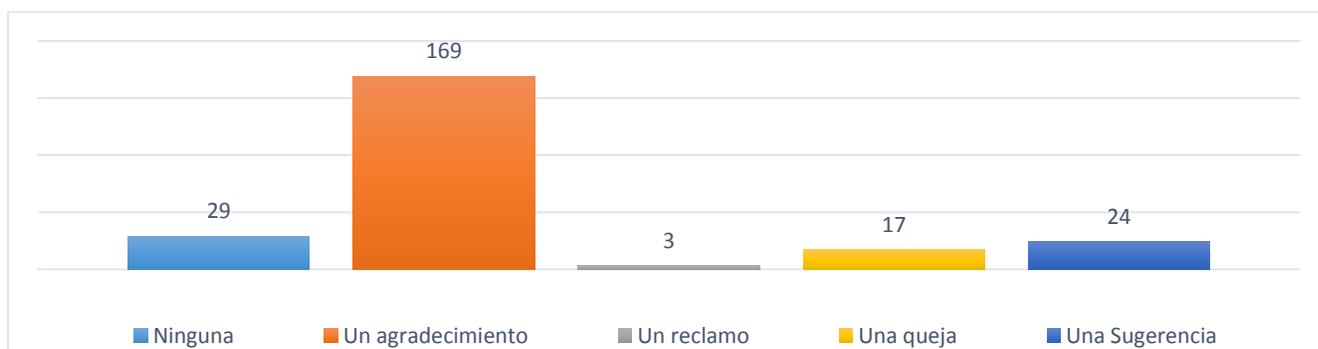
5. “Por la atención brindada, nos recomendaría a otras personas”

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.





MISION

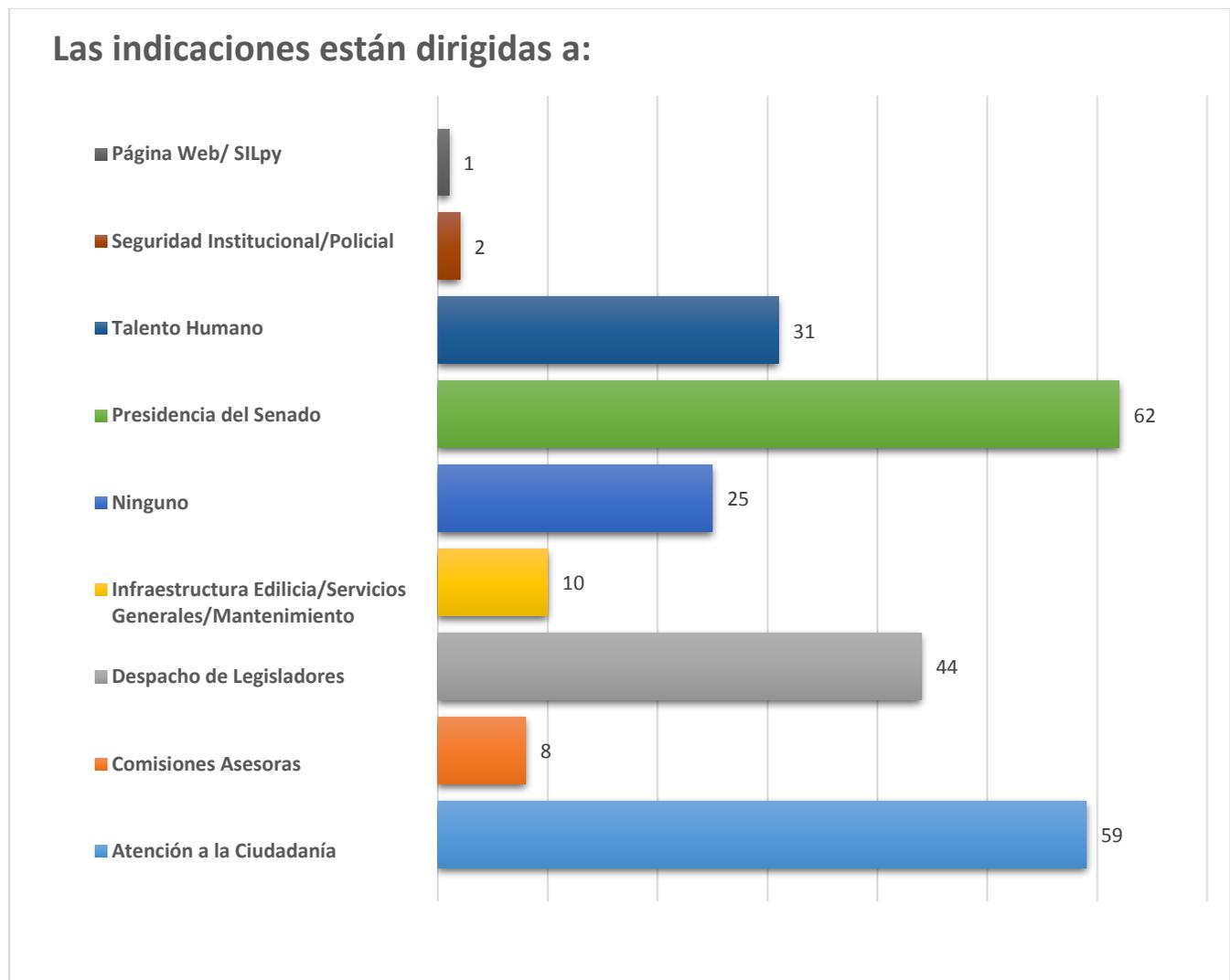
"Legislar y controlar en representación del pueblo, mediante una gestión eficiente, eficaz y transparente"

VISION

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

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
28/JUNIO/2024