



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

PODER LEGISLATIVO  
Cámara de Senadores

VISIÓN  
"Un poder Legislativo fortalecido y comprometido con la sociedad"

## CONSULTAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL Enero a junio 2024

### 1. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

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 **ENERO A JUNIO del corriente año 2024.**

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, del área de Atención a la ciudadanía apostados en el Hall Central del Congreso, sector de la Cámara de Senadores.

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.

Es muy importante destacar que estas actividades de consultas ciudadanas y participación ciudadana, 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**  
**28/06/2023**

DPC/rba



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

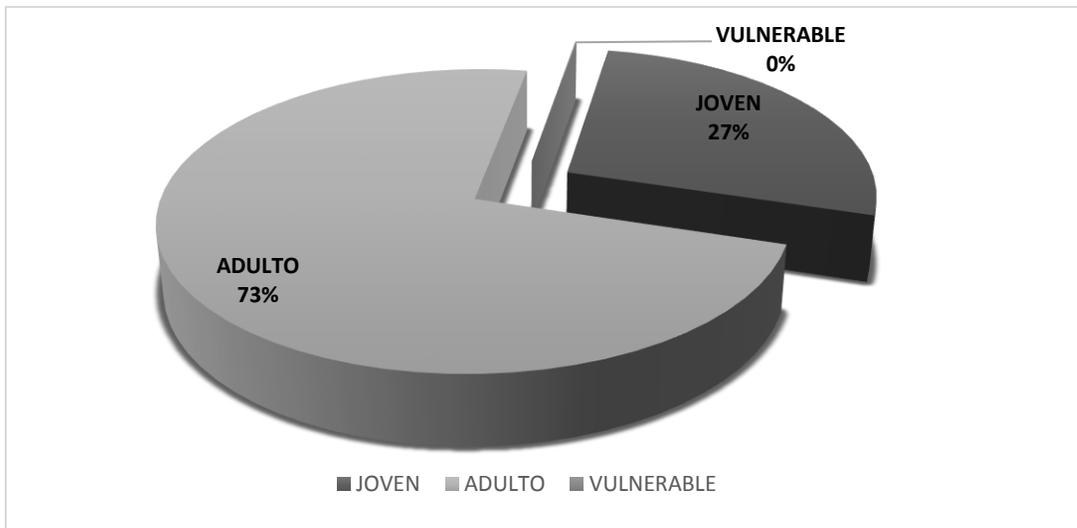
**PODER LEGISLATIVO**  
 Cámara de Senadores

**VISIÓN**  
 "Un poder Legislativo fortalecido y comprometido con la sociedad"

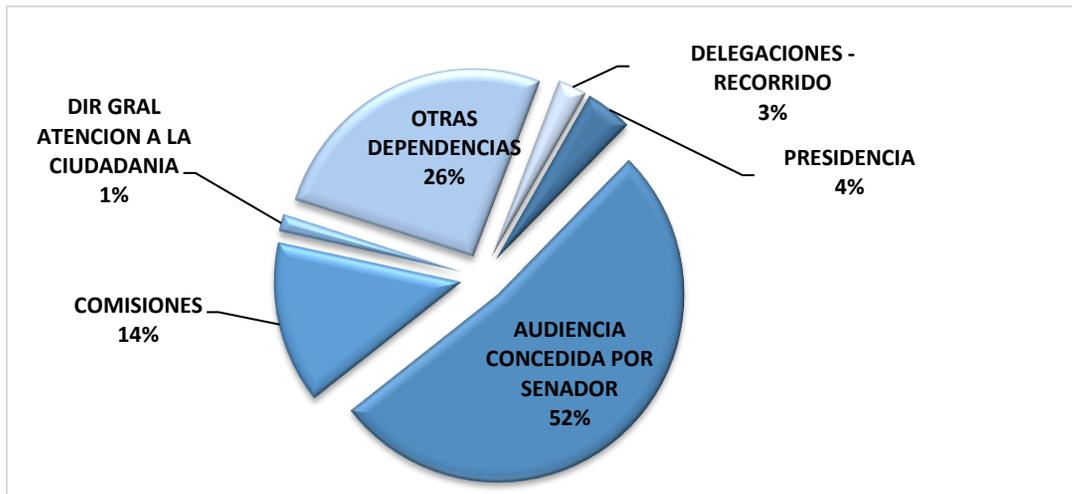
**Gráfico estadístico completo**

| INDICADORES                         | ENERO        | FEBRERO      | MARZO        | ABRIL        | MAYO         | JUNIO        | TOTAL         |
|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| <b>*GENERO</b>                      |              |              |              |              |              |              |               |
| MASCULINO                           | 834          | 1.225        | 1.675        | 2.601        | 2.312        | 2.090        | 10.737        |
| FEMENINO                            | 338          | 523          | 811          | 1.197        | 1.194        | 1.083        | 5.146         |
| <b>*EDAD</b>                        |              |              |              |              |              |              |               |
| JOVEN                               | 300          | 401          | 555          | 945          | 1.038        | 1.040        | 4.279         |
| ADULTO                              | 869          | 1.345        | 1.931        | 2.846        | 2.468        | 2.132        | 11.591        |
| VULNERABLES                         | 3            | 2            | 0            | 7            | 0            | 1            | 13            |
| <b>*TIPO DE INFO QUE BUSCA</b>      |              |              |              |              |              |              |               |
| PRESIDENCIA                         | 41           | 115          | 101          | 111          | 122          | 156          | 646           |
| AUDIENCIAS CONCEDIDAS POR SENADORES | 560          | 754          | 1.415        | 2.142        | 1.696        | 1.694        | 8.261         |
| VISITAS A COMISIONES                | 133          | 231          | 311          | 615          | 523          | 408          | 2.221         |
| ATENCION A LA CIUDADANIA            | 15           | 31           | 24           | 66           | 60           | 40           | 236           |
| OTRAS DEPENDENCIAS                  | 403          | 603          | 612          | 841          | 908          | 754          | 4.121         |
| VISITA DE DELEGACIONES              | 20           | 14           | 23           | 23           | 197          | 121          | 398           |
| <b>TOTAL DEL MES</b>                | <b>1.172</b> | <b>1.748</b> | <b>2.486</b> | <b>3.798</b> | <b>3.506</b> | <b>3.173</b> | <b>15.883</b> |

**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.

DPC/rba

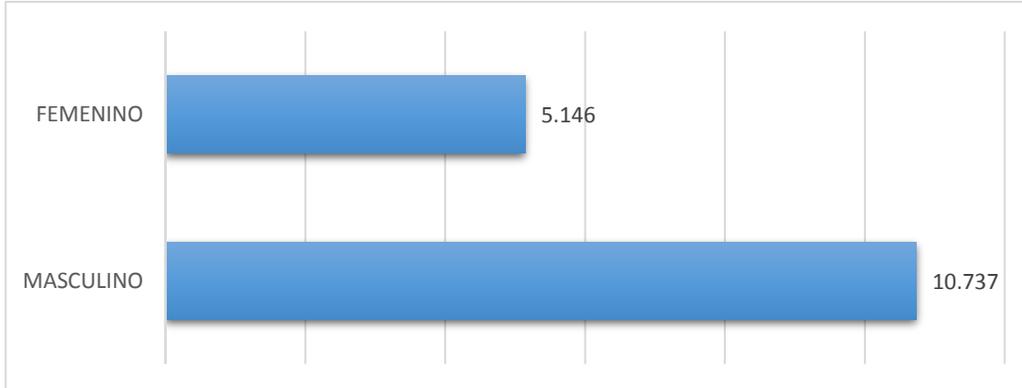


MISIÓN  
“Legislar y controlar en representación del pueblo, para la consolidación de estado social de derecho”

PODER LEGISLATIVO  
Cámara de Senadores

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

### Gráfico por indicadores de género



## **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 agradecimiento, en su caso*; 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.

**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 **Semestre**, comprendido entre los meses de **enero a junio del 2024**, en la que se obtuvo un alcance de **122 (ciento veintidós) ciudadanos**, durante este periodo de tiempo.



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

PODER LEGISLATIVO  
Cámara de Senadores

VISIÓN  
"Un poder Legislativo fortalecido y comprometido con la sociedad"

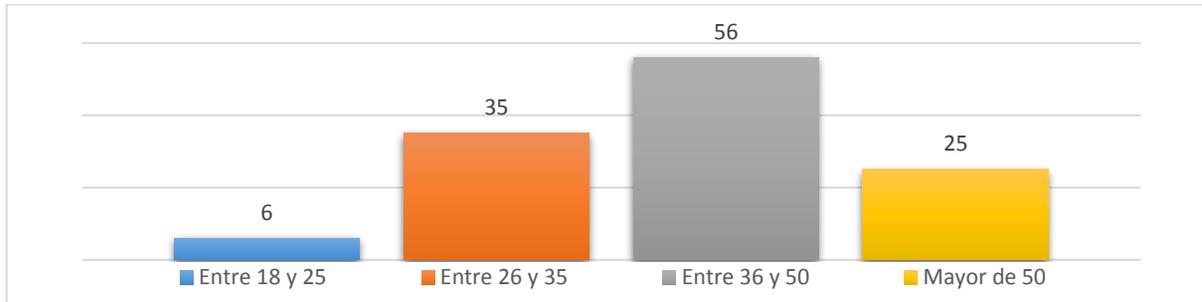
### 1. "Nacionalidad"

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.



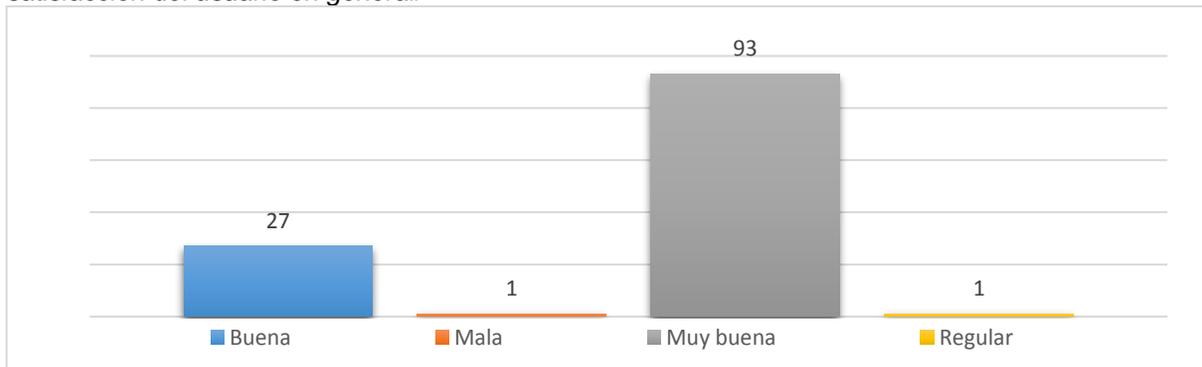
### 3. "Nivel de satisfacción con la información suministrada"

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.



DPC/rba



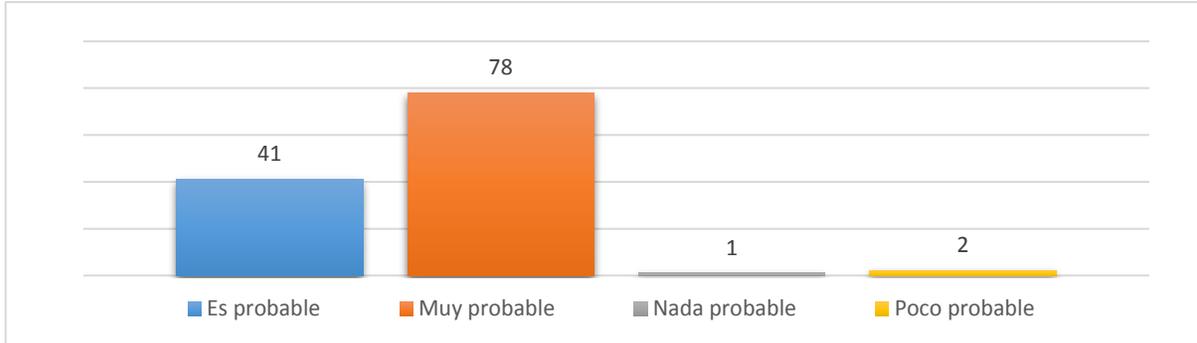
**MISIÓN**  
 “Legislar y controlar en representación del pueblo, para la consolidación de estado social de derecho”

**PODER LEGISLATIVO**  
 Cámara de Senadores

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

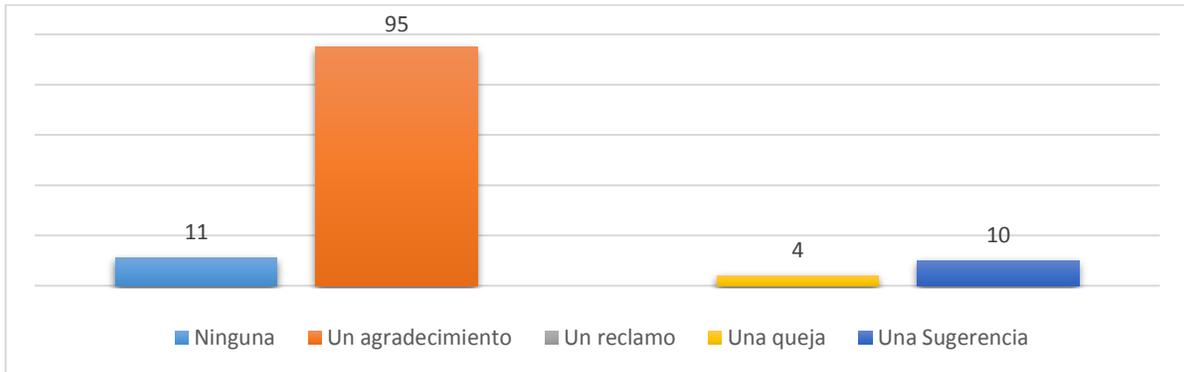
**5. “Por la atención brindada, nos recomendaría a otras personas”**

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



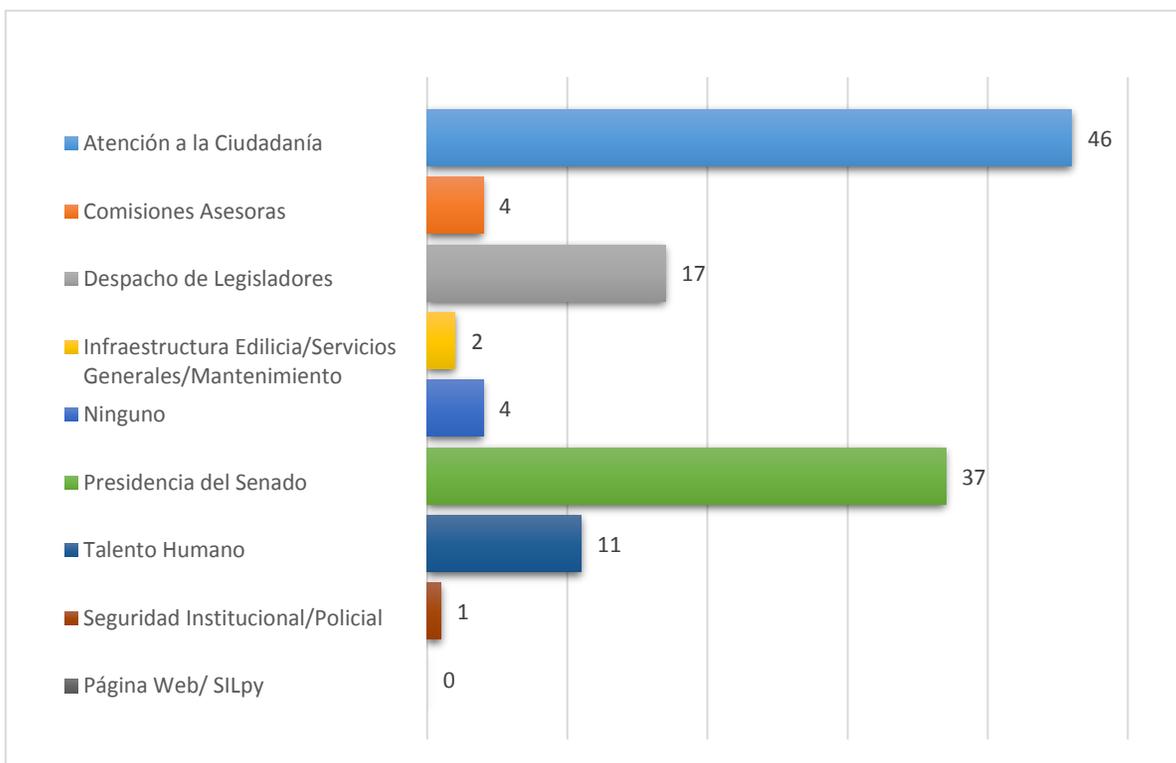
**6. “Tipo de observación indicada”**

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



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

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



DPC/rba



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

PODER LEGISLATIVO  
*Cámara de Senadores*

VISIÓN  
*"Un poder Legislativo fortalecido y comprometido con la sociedad"*

---

## 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

DPC/rba