



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 ATECIÓN A LA CIUDADANÍA Y AIP
OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023**

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 a setiembre del corriente año. 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 **11831** 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, esta cantidad de personas es un 8% menos que la cantidad de visitantes del trimestre inmediato anterior.

Gráfico estadístico de visitas a la Cámara de Senadores

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES
*GENERO				
MASCULINO	3359	2802	1333	7494
FEMENINO	2001	1657	679	4337
EDAD				
JOVEN	1860	1197	512	3569
ADULTO	3412	3262	1500	8174
VULNERABLES	88		0	88
TIPO DE INFO QUE BUSCA				
PRESIDENCIA	253	185	129	567
AUDIENCIA CONCEDIDA POR SENADOR	2756	2876	1252	6884
COMISIONES	591	399	208	1198
INF. OAC	361	225	84	670
OTRAS DEPENDENCIAS	1150	768	339	2257
DELEGACIONES - RECORRIDO	249	6	0	255
TOTAL DE INGRESOS POR MES	5360	4459	2012	11831



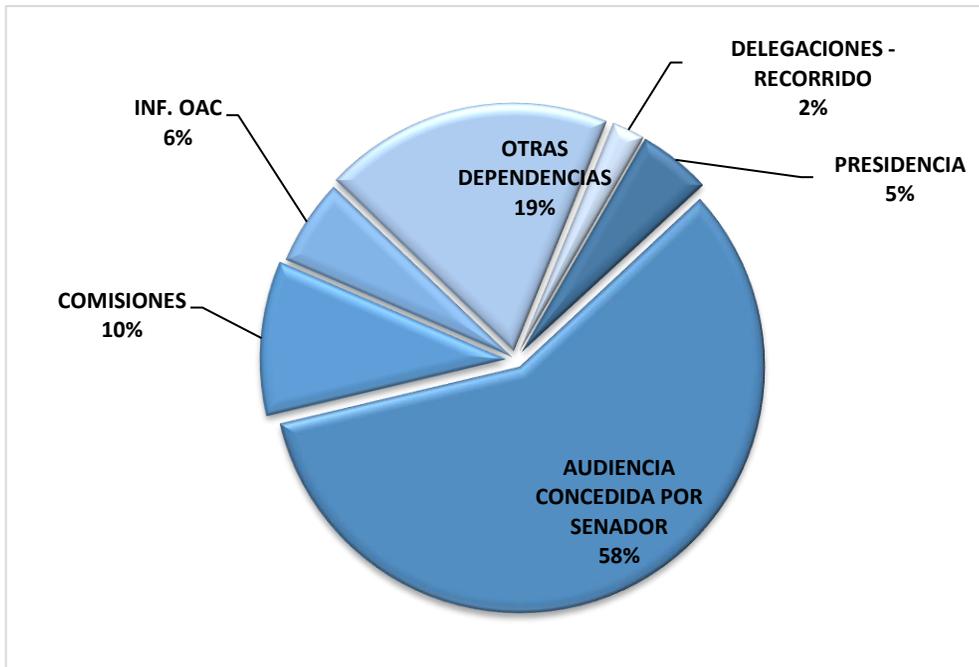
MISION

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

VISION

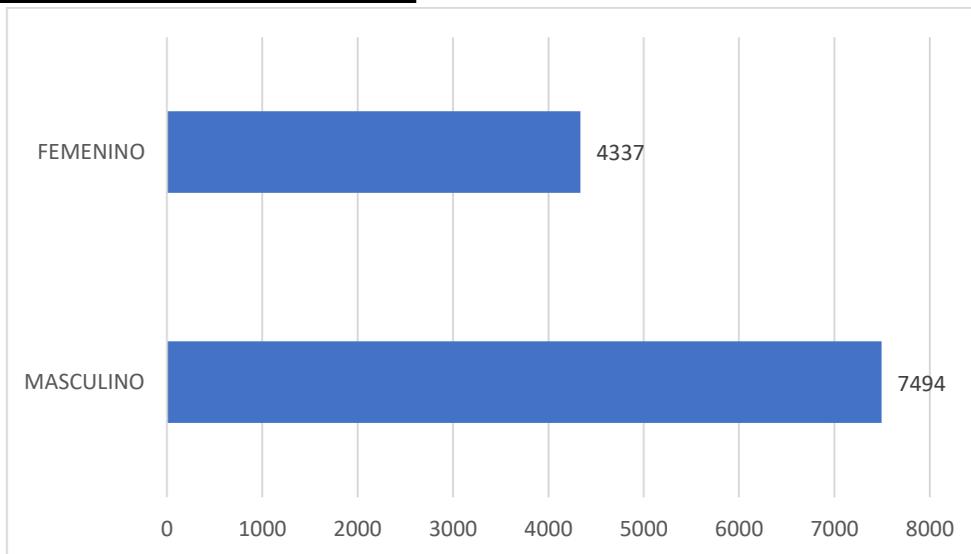
"Un Poder Legislativo con compromiso ético y social, orientado a brindar un servicio de excelencia"

Gráfico porcentual por indicadores de 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



2. Buzón de Quejas y/o Sugerencias

Se activó 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*

DPC/rba/wb



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"

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*

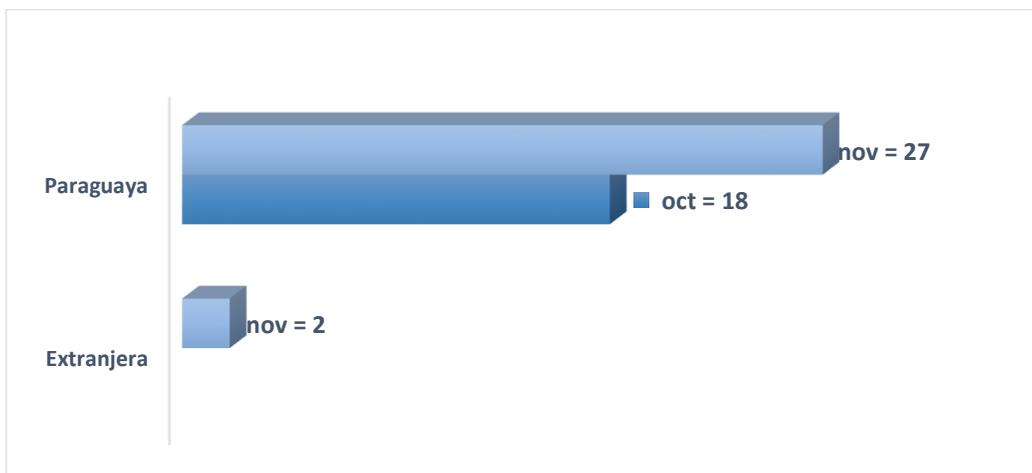
1.1.2 ORIENTACIÓN: LA INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA "Inciso C: *Serán habilitados, en todas las dependencias del Poder Legislativo, buzones y una dirección de correo electrónico para recibir las sugerencias, peticiones, comentarios, quejas y reclamos de los ciudadanos, usuarios de servicios y público en general*".

Informe estadístico conclusivo

A continuación, se ilustra la encuesta colectada en forma trimestral, durante el periodo comprendido entre el mes de octubre 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 **47 ciudadanos**.

1. "Nacionalidad"

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





MISION

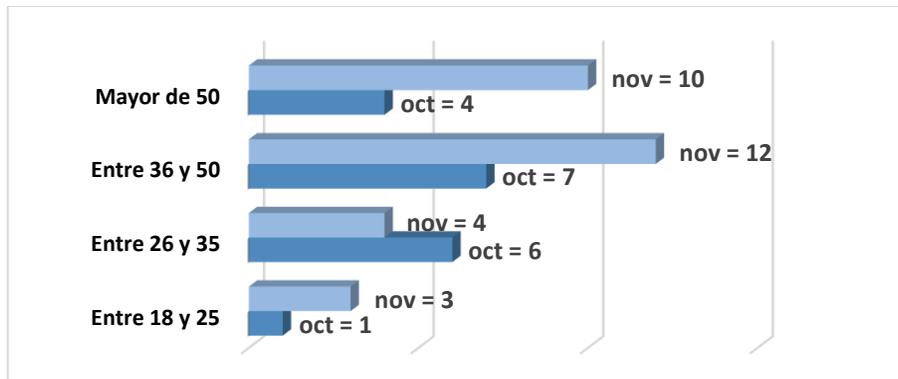
"Legislar y controlar en representación del pueblo, mediante una gestión eficiente, eficaz y transparente"

VISION

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

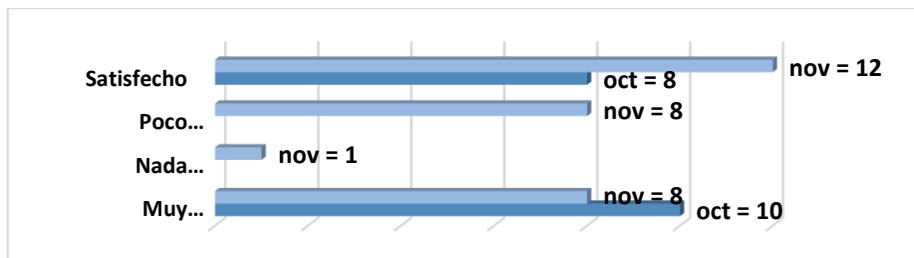
2. "Edad"

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.



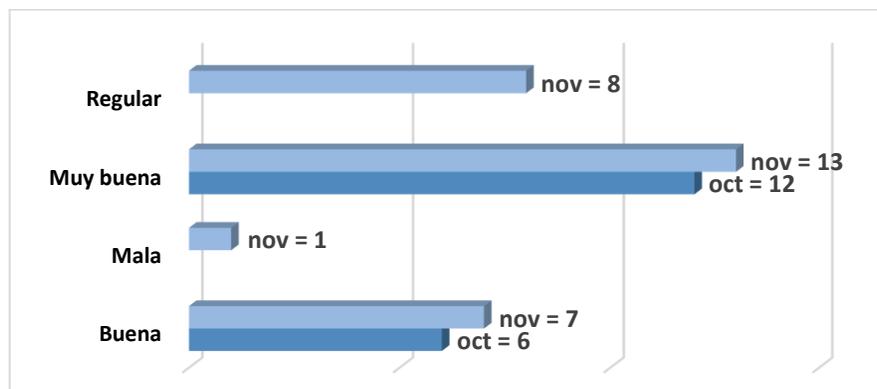
3. "Nivel de satisfacción con la información suministrada"

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.





MISION

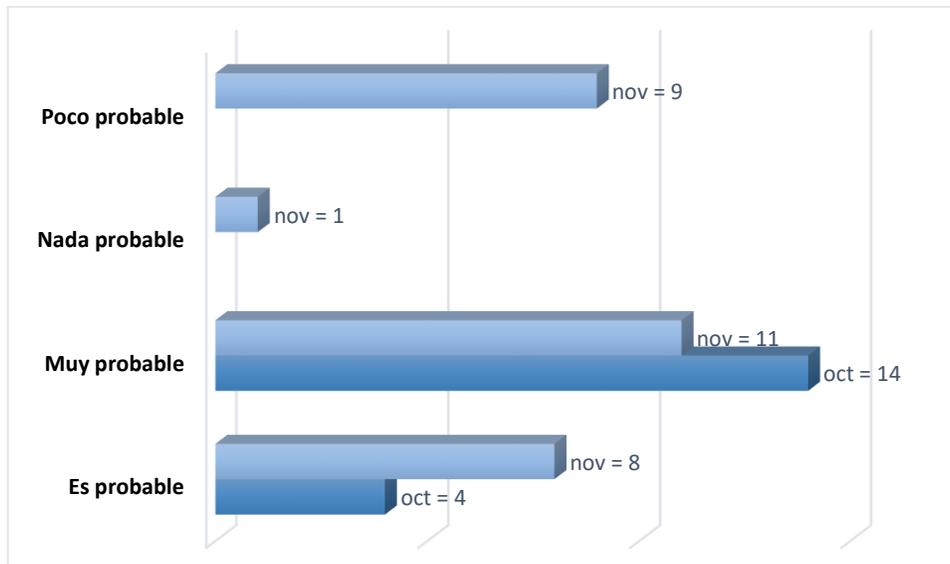
"Legislar y controlar en representación del pueblo, mediante una gestión eficiente, eficaz y transparente"

VISION

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

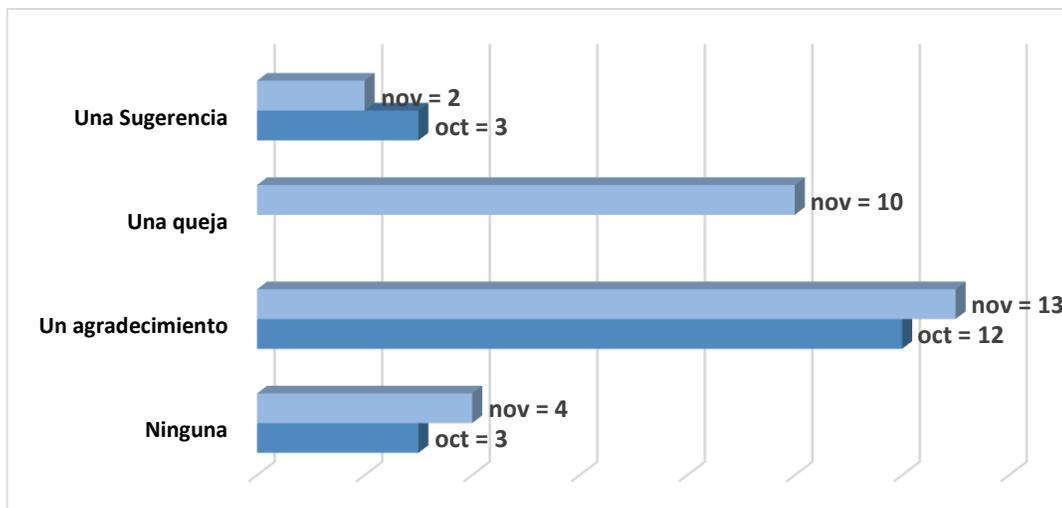
5. "Por la atención brindada, nos recomendaría a otras personas"

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



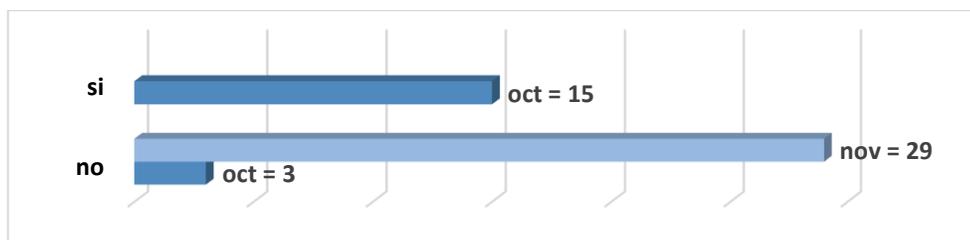
6. "Tipo de observación indicada"

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



7. "Solicitó que le contactemos"

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





MISION

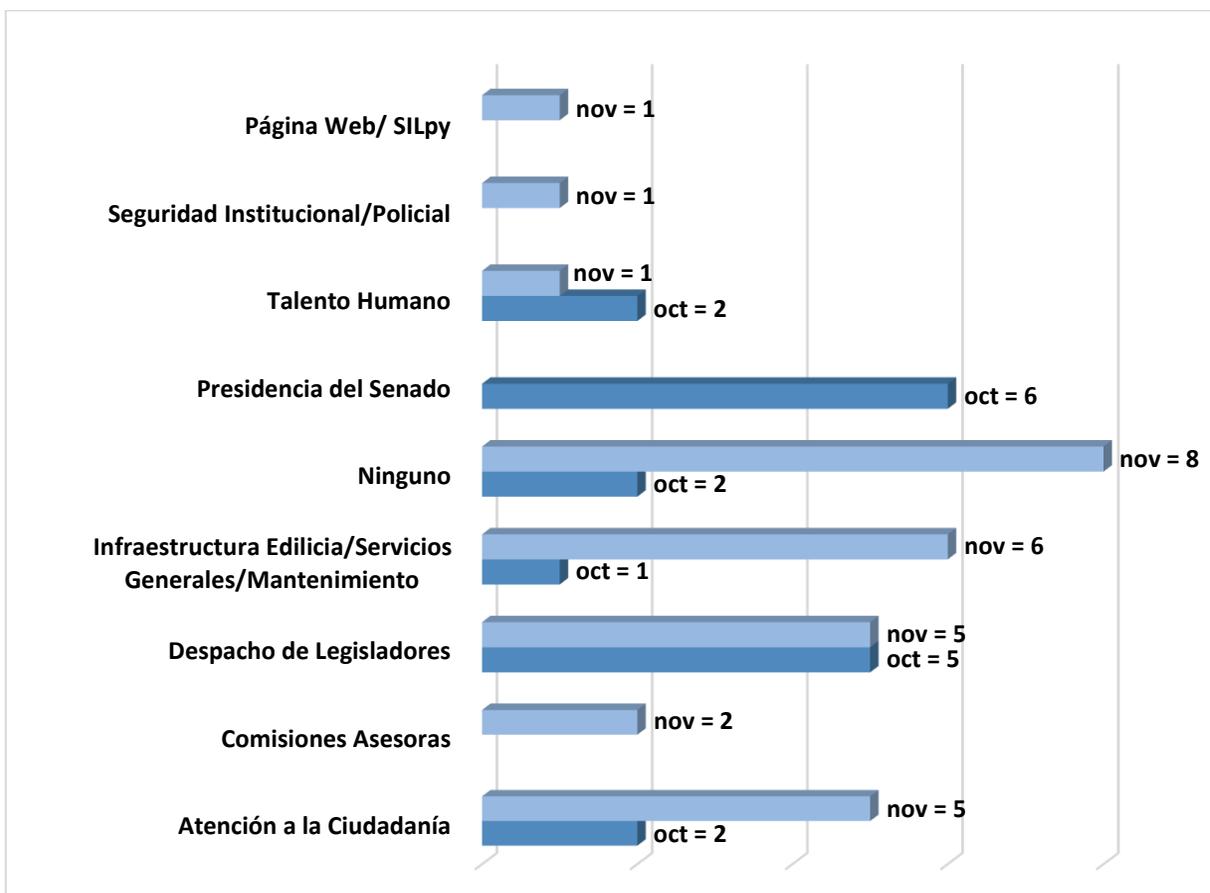
"Legislar y controlar en representación del pueblo, mediante una gestión eficiente, eficaz y transparente"

VISION

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

8. "Las indicaciones están dirigidas a."

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



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