



**CUARTO INFORME TRIMESTRAL
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y AIP
OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 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 Octubre, Noviembre y Diciembre** 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 **10.115 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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES
GÉNERO				
MASCULINO	3.011	2.429	872	6.312
FEMENINO	1.938	1.467	398	3.803
EDAD				
JOVEN	1.753	1.151	192	3.096
ADULTO	3.196	2.745	1.078	7.019
VULNERABLE	0	0	0	0
TIPO DE INFO QUE BUSCA				
PRESIDENCIA	280	173	73	526
AUDIENCIA CONCEDIDA POR SENADORES	2.317	2.480	752	5.549
COMISIONES	702	450	182	1.334
DIR. GRAL. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	4	0	4	8
OTRAS DEPENDENCIAS	1.555	793	259	2.607
DELEGACIONES – RECORRIDO	91	0	0	91
TOTAL DE INGRESOS	4.949	3.896	1.270	10.115



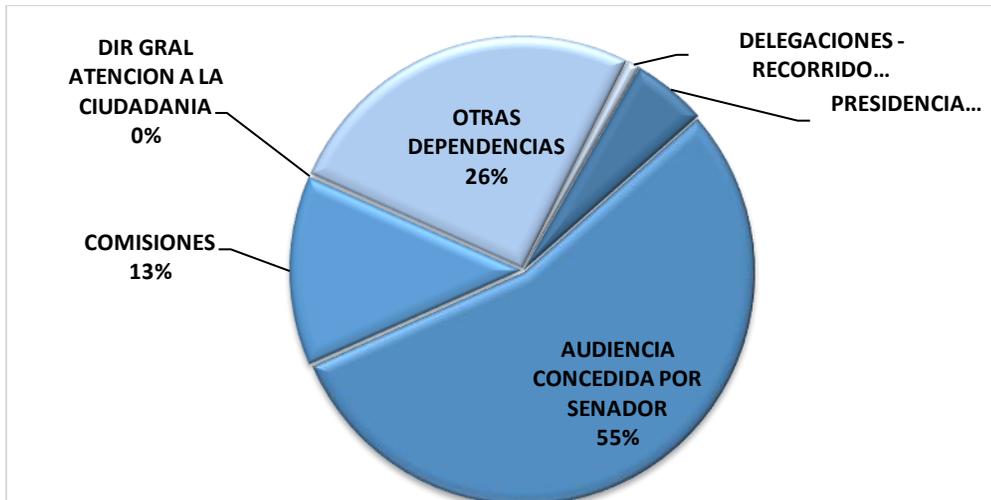
MISION

"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 Franja Etaria

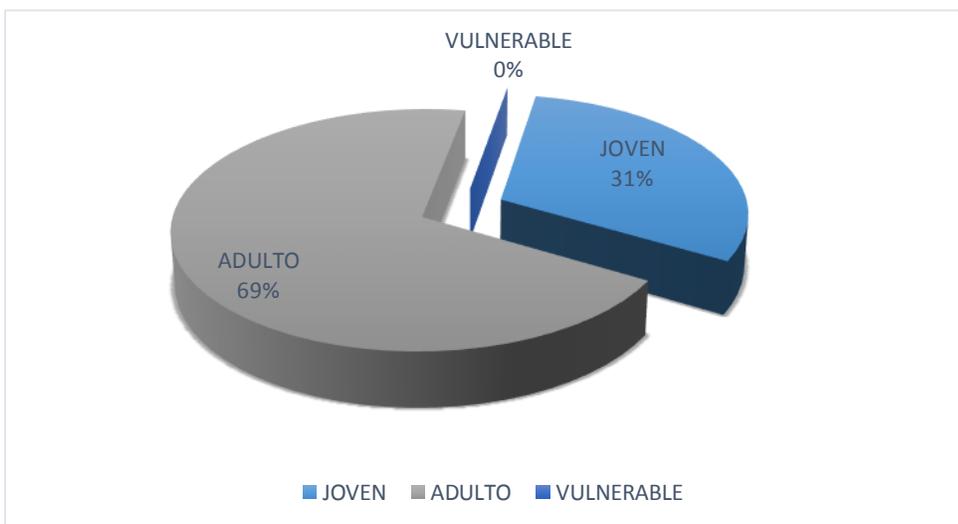
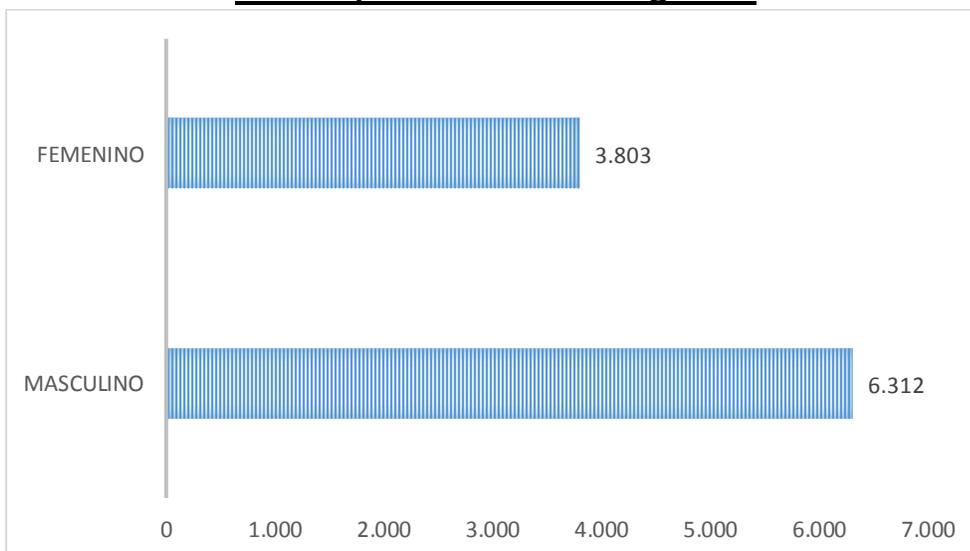


Gráfico por indicadores de género





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

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.

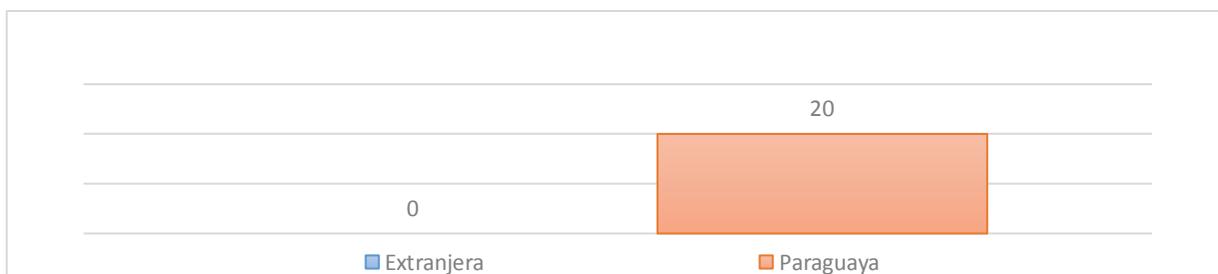
EL MARCO NORMATIVO APLICABLE es la Resolución que aprueba las *POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN Y RENDICION DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE SENADORES Y EL CONGRESO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY*, en el apartado específico sobre: *POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL - RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL: 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 octubre a diciembre de 2024**, en que se obtuvo un alcance de **20 (veinte) ciudadanos**, durante este periodo de tiempo.

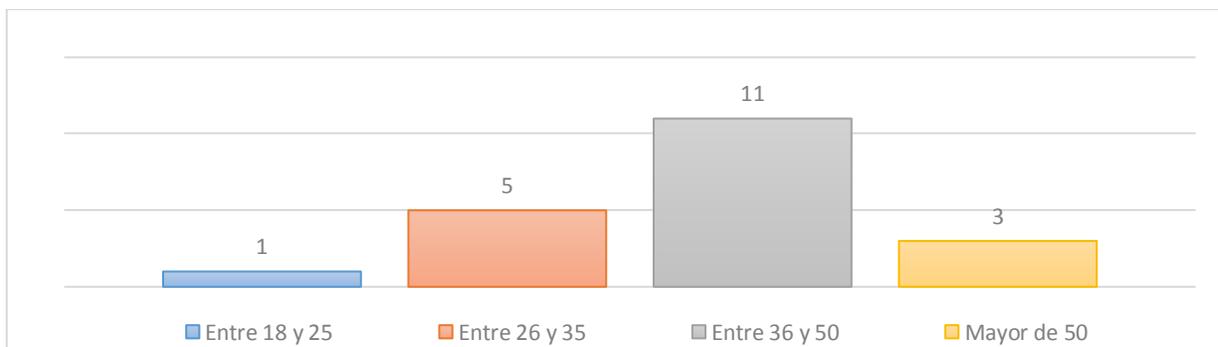
1. "Nacionalidad"

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.





MISION

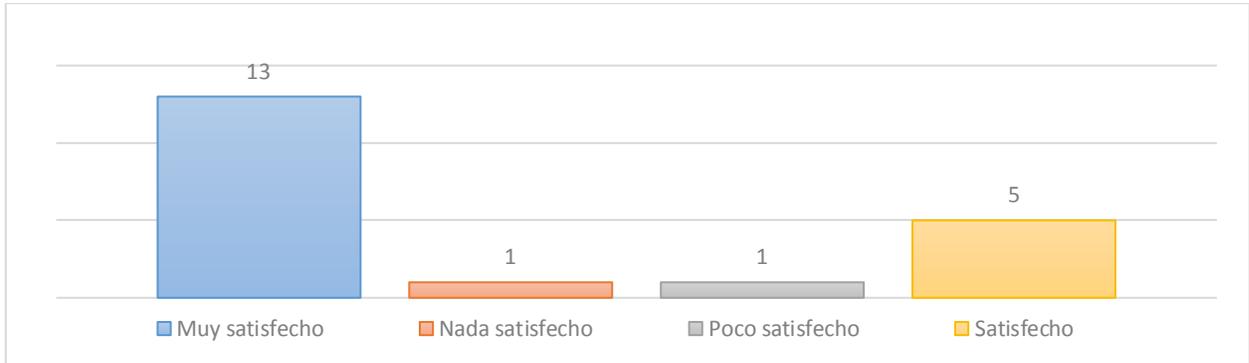
"Legislar y controlar en representación del pueblo, mediante una gestión eficiente, eficaz y transparente"

VISION

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

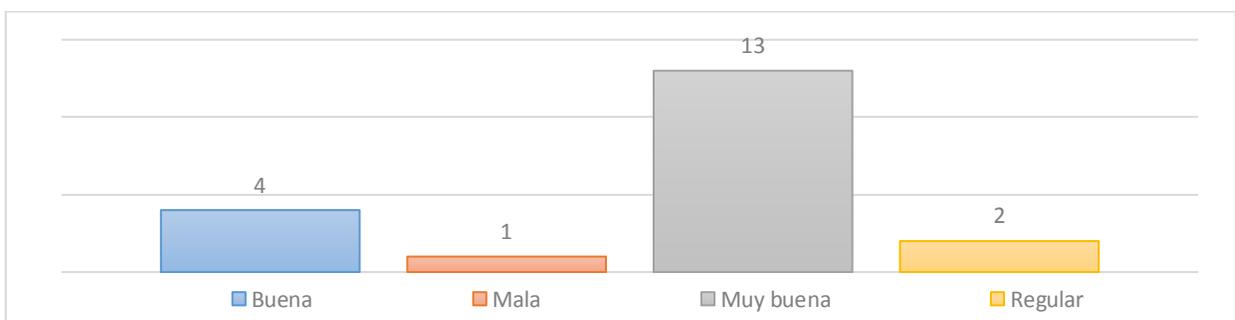
3. "Nivel de satisfacción con la información suministrada"

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



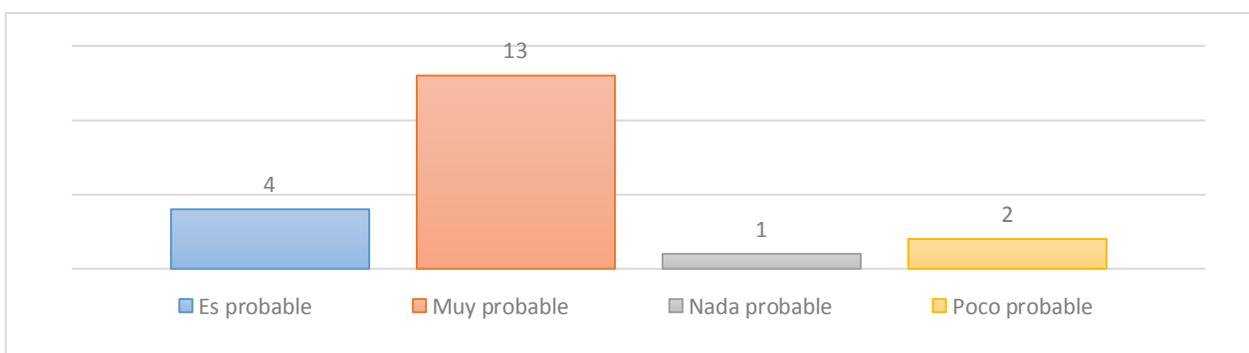
4. "Calificación de la atención brindada por parte de los funcionarios de la institución"

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



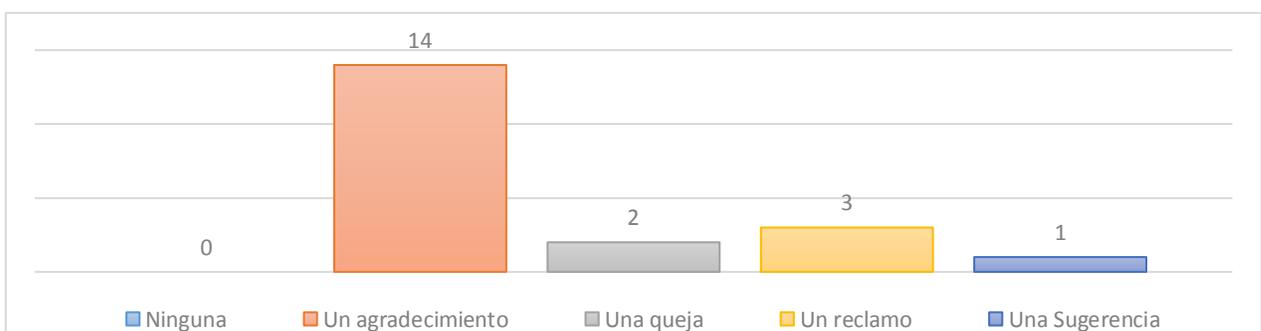
5. "Por la atención brindada, nos recomendaría a otras personas"

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

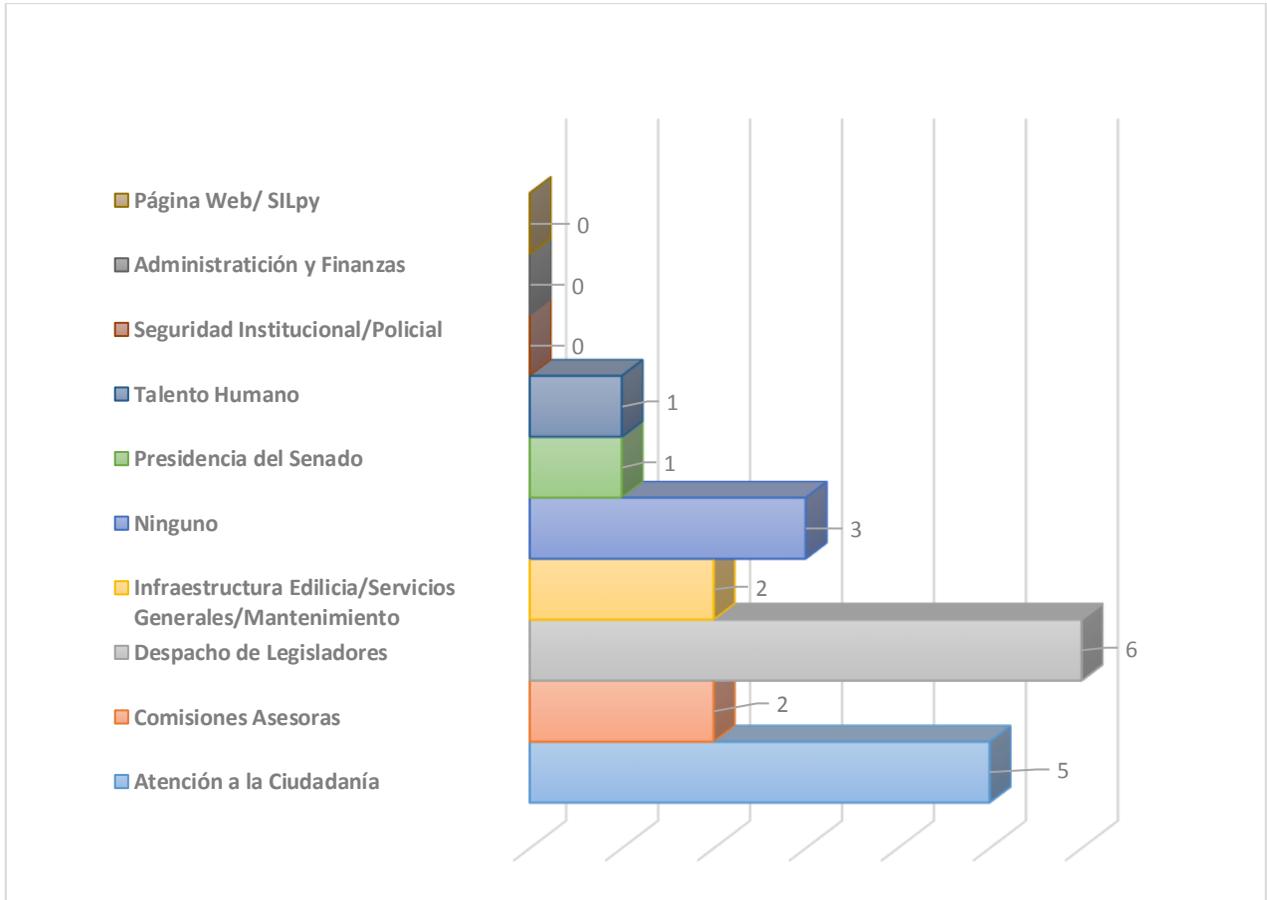
"Legislar y controlar en representación del pueblo, mediante una gestión eficiente, eficaz y transparente"

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
18 de diciembre de 2024