



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"

INFORME ANUAL
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
ENERO A DICIEMBRE 2024

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 **Enero a Diciembre 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 **38.638 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	2.024												TOTAL
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	
*GENERO													
MASCULINO	834	1.225	1.675	2.601	2.312	2.090	3.006	2.711	2.536	3.011	2.429	872	25.302
FEMENINO	338	523	811	1.197	1.194	1.083	1.641	1.343	1.403	1.938	1.467	398	13.336
*EDAD													
JOVEN	300	401	555	945	1.038	1.040	1.537	1.238	1.267	1.753	1.151	192	11.417
ADULTO	869	1.345	1.931	2.846	2.468	2.132	3.096	2.794	2.672	3.196	2.745	1.078	27.172
VUNERABLE	3	2	0	7	0	1	14	22	0	0	0	0	49
*TIPO DE INFO QUE BUSCA													
PRESIDENCIA	41	115	101	111	122	156	191	258	208	280	173	73	1.829
AUDIENCIAS CONCEDIDAS POR SENADORES	560	754	1.415	2.142	1.696	1.694	2.207	1.995	2.157	2.317	2.480	752	20.169
VISITAS A COMISIONES	133	231	311	615	523	408	493	615	605	702	450	182	5.268
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	15	31	24	66	60	40	28	27	0	4	0	4	299
OTRAS DEPENDENCIAS	403	603	612	841	908	754	1.561	1.122	914	1.555	793	259	10.325
VISITA DE DELEGACIONES	20	14	23	23	197	121	167	37	55	91	0	0	748
TOTAL DEL MES	1.172	1.748	2.486	3.798	3.506	3.173	4.647	4.054	3.939	4.949	3.896	1.270	38.638



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

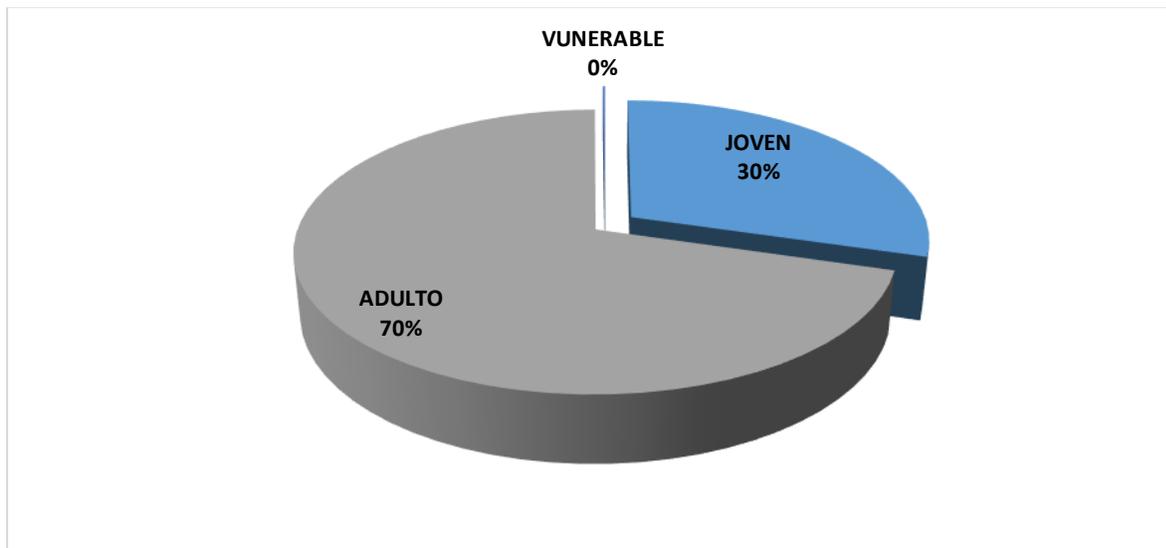
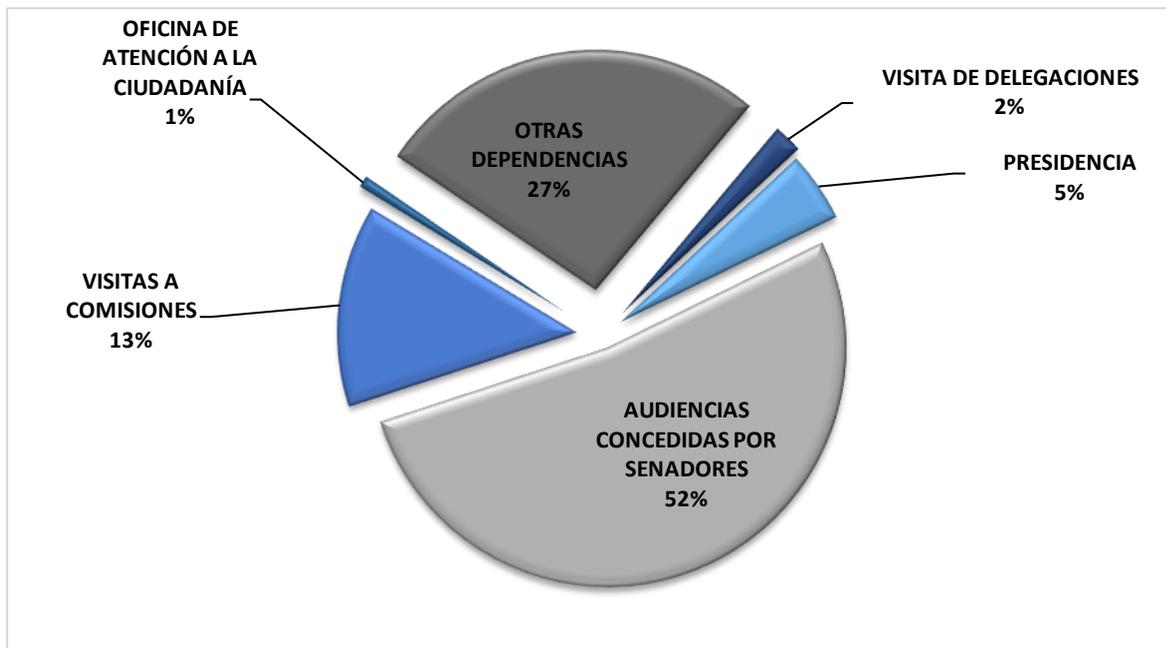


GRÁFICO PORCENTUAL POR INDICADORES DE DEPENDENCIAS VISITADAS



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.



PODER LEGISLATIVO
Cámara de Senadores

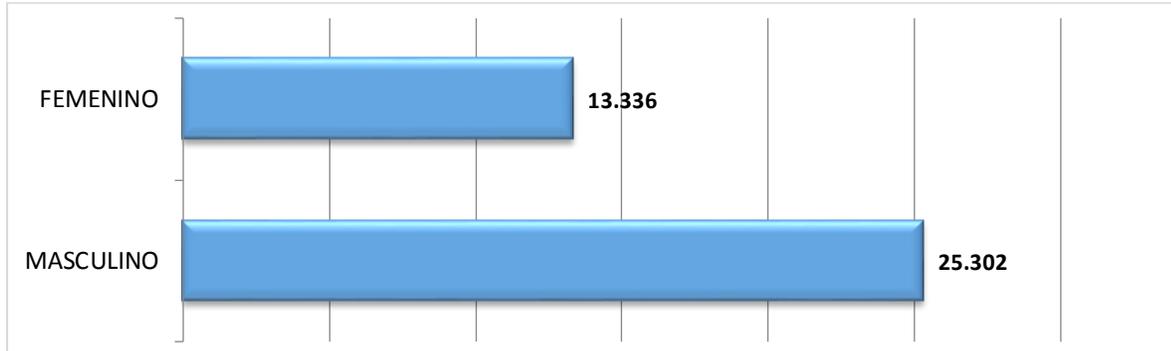
MISION

"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 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.

EL 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:

1. *POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL*

1.1 *LINEAMIENTO: RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL*

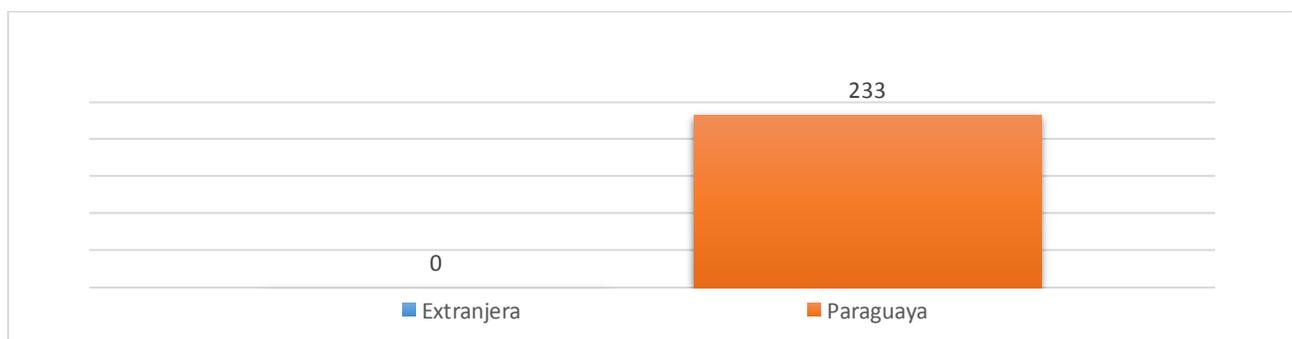
1.1.2 ORIENTACIÓN: LA INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA "Inciso C: Serán habilitados, en todas las dependencias del Poder Legislativo, buzones y una dirección de correo electrónico para recibir las sugerencias, peticiones, comentarios, quejas y reclamos de los ciudadanos, usuarios de servicios y público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

INFORME ESTADÍSTICO CONCLUSIVO

A continuación, se ilustra los datos estadísticos de las encuestas colectadas durante los meses de **Enero a Diciembre del 2024, obteniendo un alcance total de 233 (doscientos treinta y tres) ciudadanos.**

1. "Nacionalidad"

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





PODER LEGISLATIVO
Cámara de Senadores

MISION

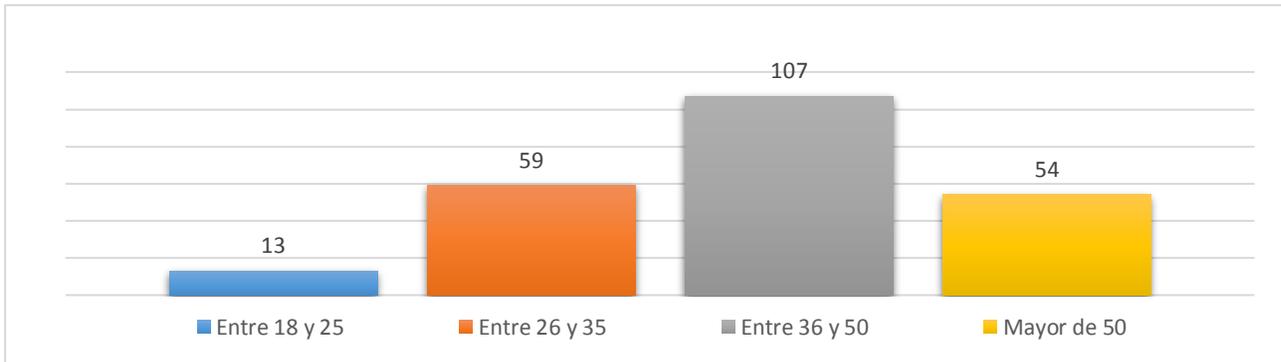
"Legislar y controlar en representación del pueblo, mediante una gestión eficiente, eficaz y transparente"

VISION

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

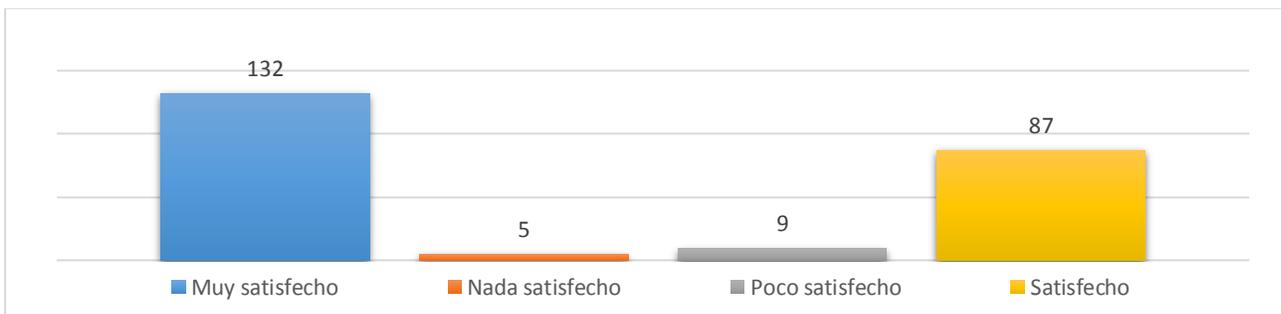
2. "Edad"

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.



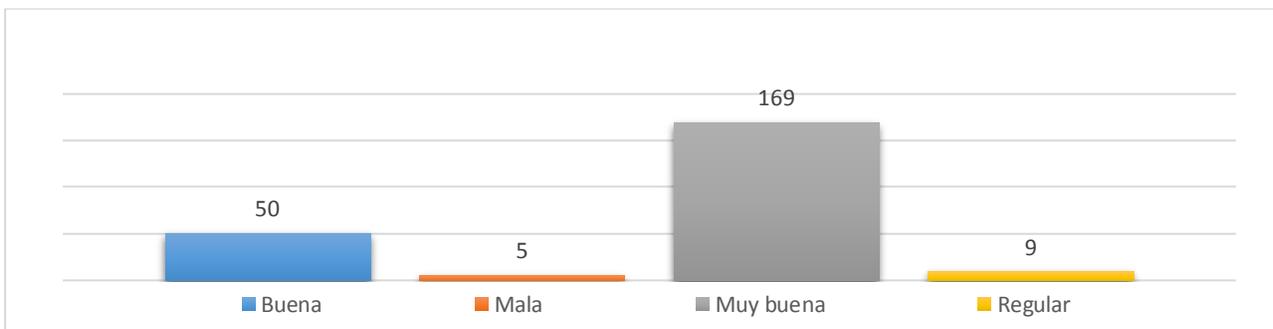
3. "Nivel de satisfacción con la información suministrada"

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.



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.



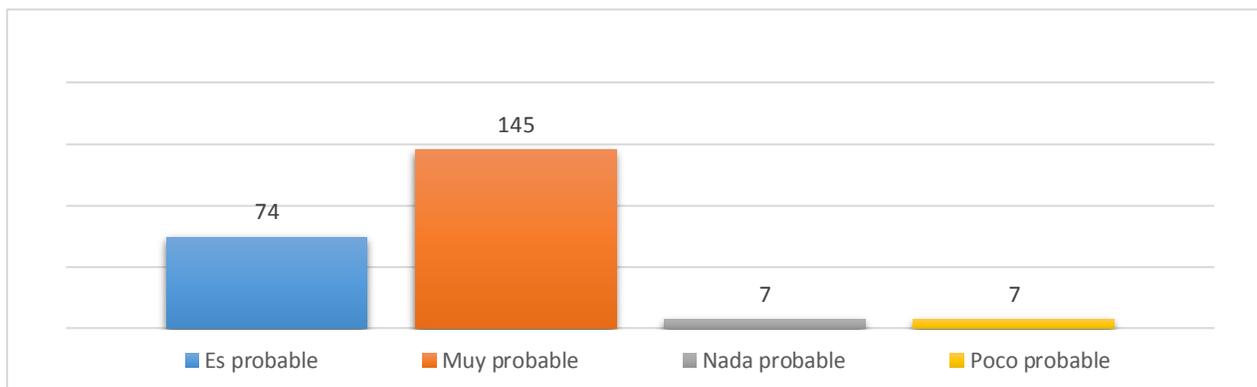
PODER LEGISLATIVO
Cámara de Senadores

MISION

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

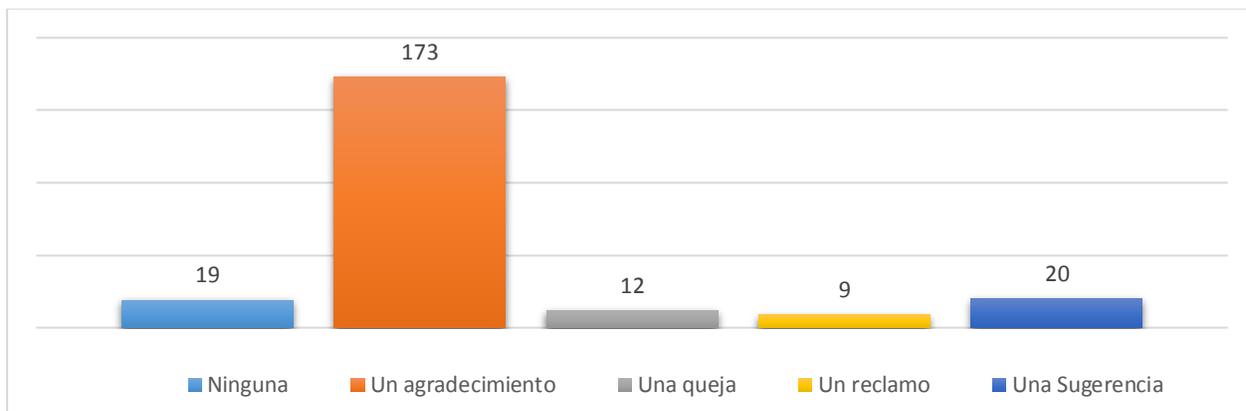
VISION

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



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.



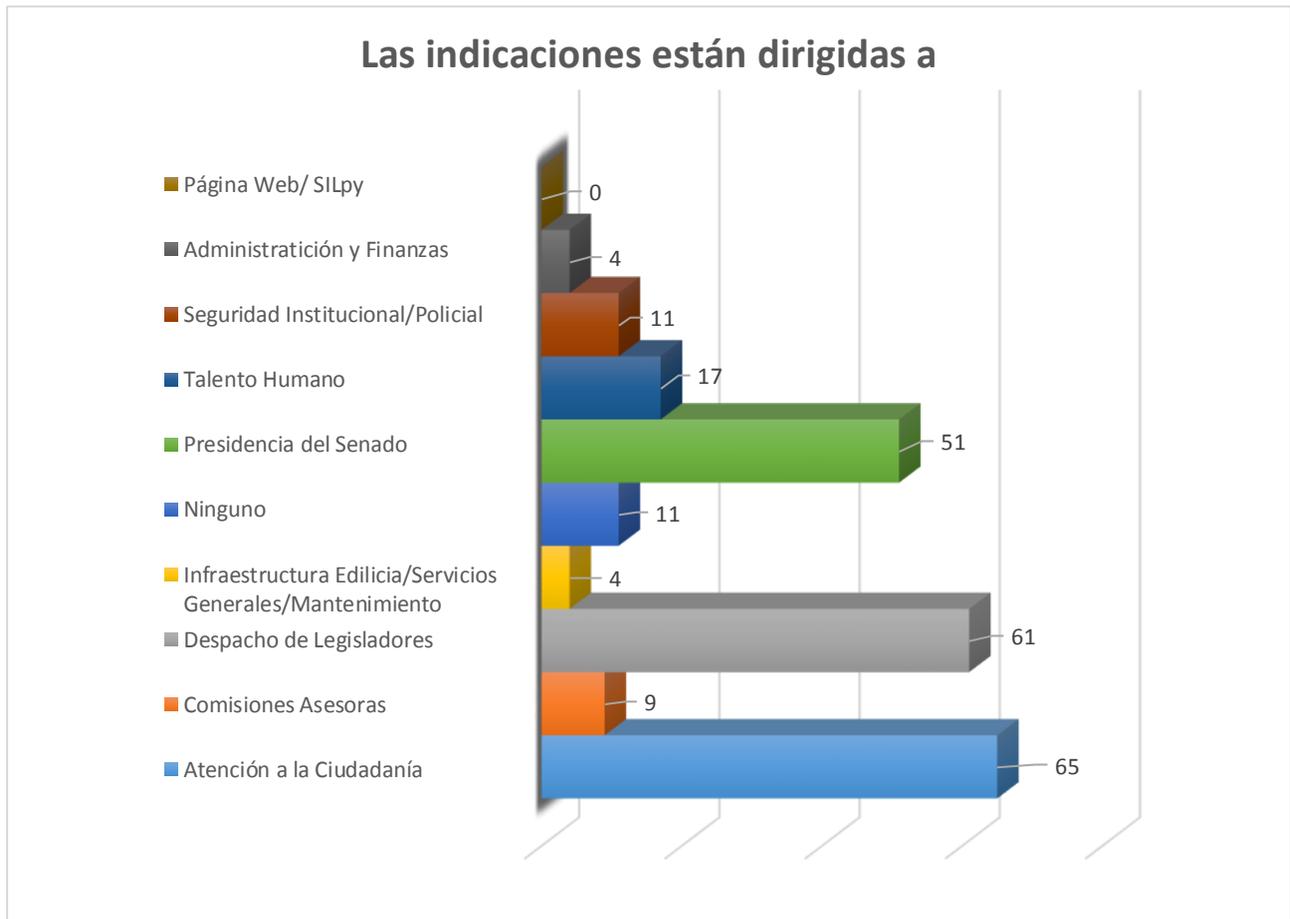
PODER LEGISLATIVO
Cámara de Senadores

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"



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

Diciembre/2024