



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"

**PRIMER INFORME TRIMESTRAL
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y AIP
ENERO, FEBRERO Y MARZO 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 enero a marzo 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 **5.406** 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	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTALES
GENERO				
MASCULINO	834	1.225	1.675	3.734
FEMENINO	338	523	811	1.672
EDAD				
JOVEN	300	401	555	1.256
ADULTO	869	1.345	1.931	4.145
VULNERABLE	3	2	0	5
TIPO DE INFO QUE BUSCA				
PRESIDENCIA	41	115	101	257
AUDIENCIA CONCEDIDA POR SENADOR	560	754	1.415	2.729
COMISIONES	133	231	311	675
DIR GRAL ATENCION A LA CIUDADANIA	15	31	24	70
OTRAS DEPENDENCIAS	403	603	612	1.618
DELEGACIONES - RECORRIDO	20	14	23	57
TOTAL DE INGRESOS	1.172	1.748	2.486	5.406



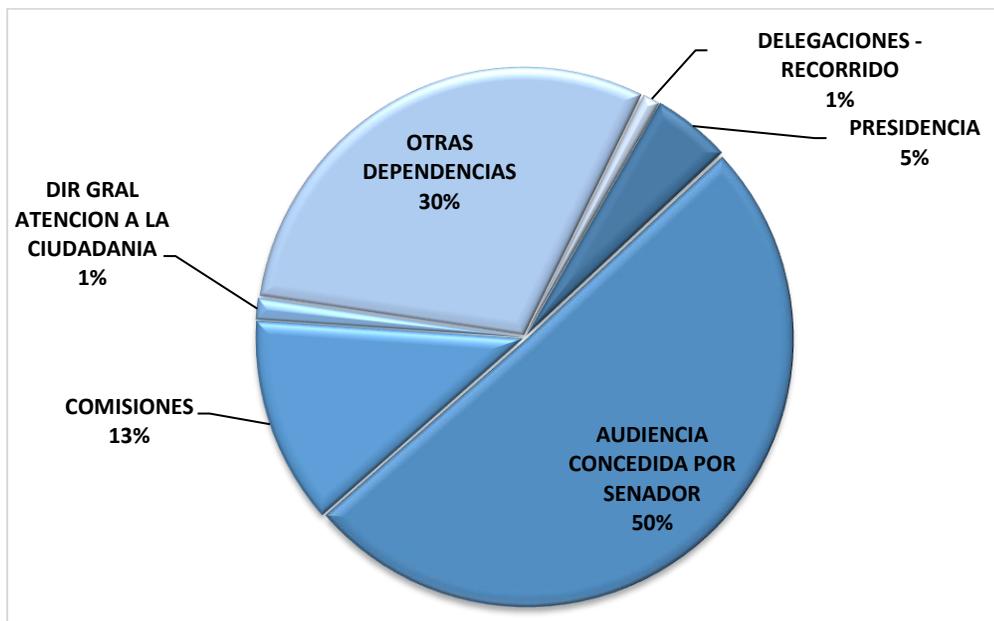
MISION

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

VISION

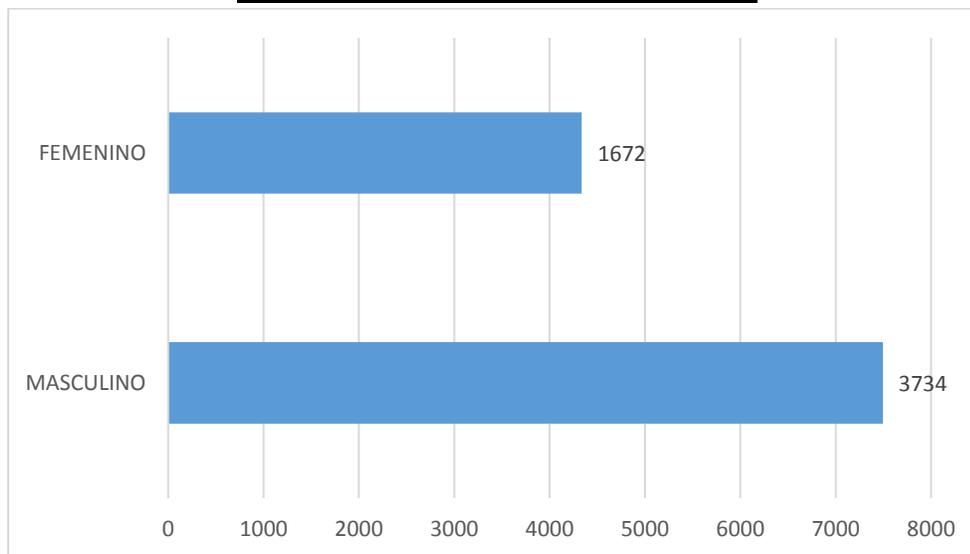
"Un Poder Legislativo con compromiso ético y social, orientado a brindar un servicio de excelencia"

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

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.



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"

EI MARCO NORMATIVO APLICABLE. 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

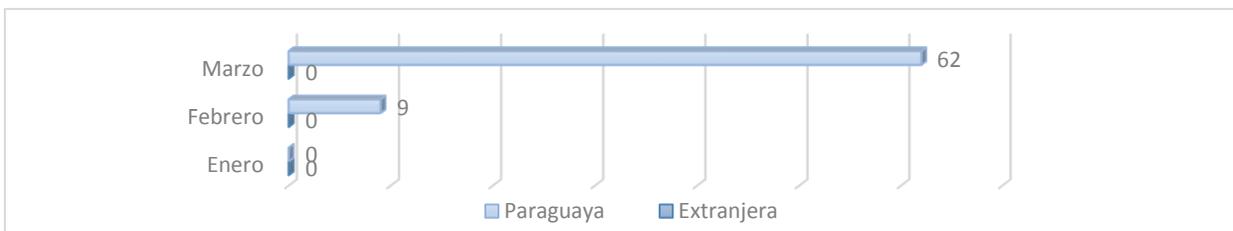
1.1.2 ORIENTACIÓN: LA INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA "Inciso C: Serán habilitados, en todas las dependencias del Poder Legislativo, buzones y una dirección de correo electrónico para recibir las sugerencias, peticiones, comentarios, quejas y reclamos de los ciudadanos, usuarios de servicios y público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

Informe estadístico conclusivo

A continuación, se ilustra la encuesta colectada en el **trimestre**, comprendido entre los meses de enero a marzo del 2024, **en la que se obtuvo un alcance de 71 (setenta y un) ciudadanos**, durante este periodo de tiempo.

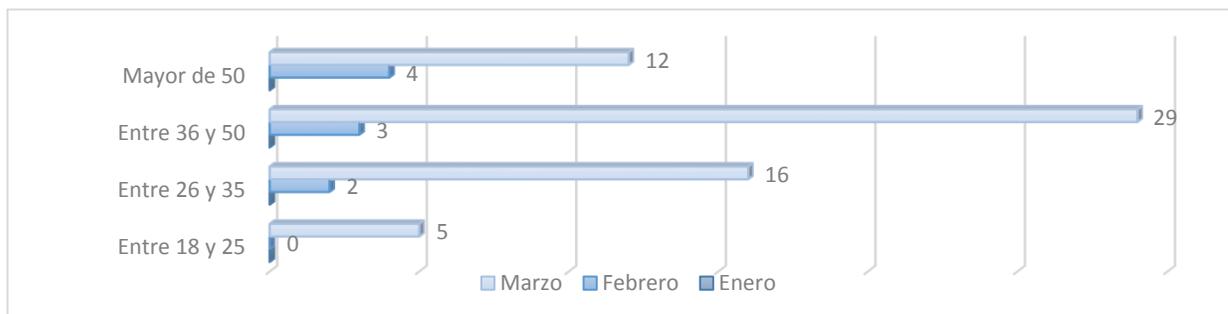
1. "Nacionalidad"

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"

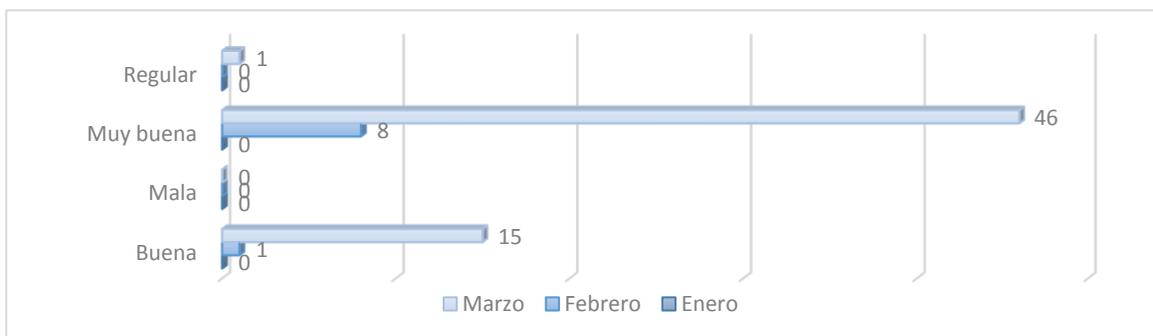
3. "Nivel de satisfacción con la información suministrada"

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



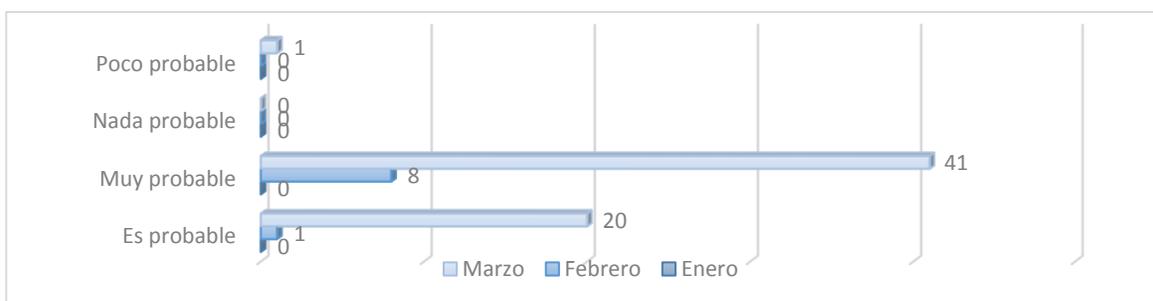
4. "Calificación de la atención brindada por parte de los funcionarios de la institución"

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.

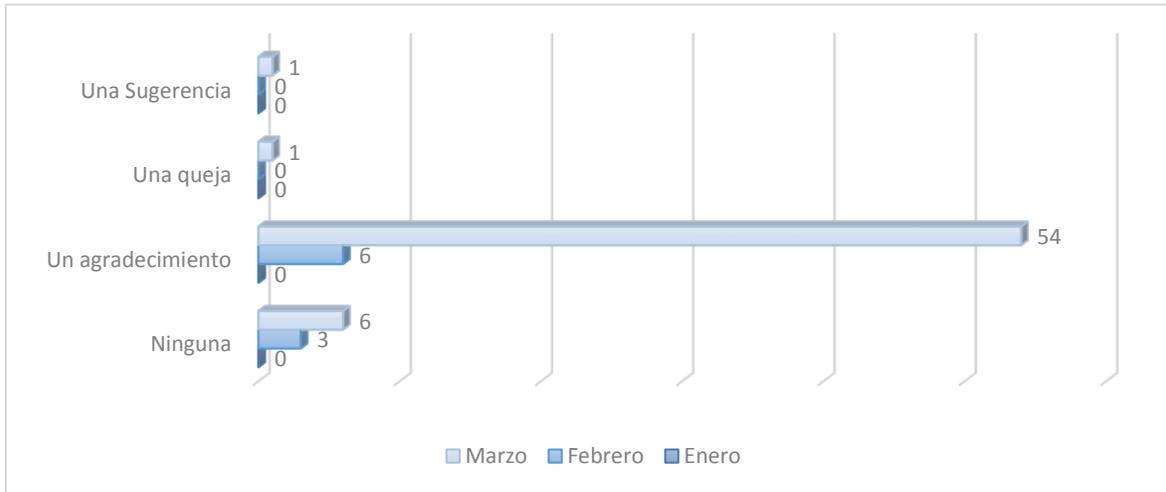


MISION

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

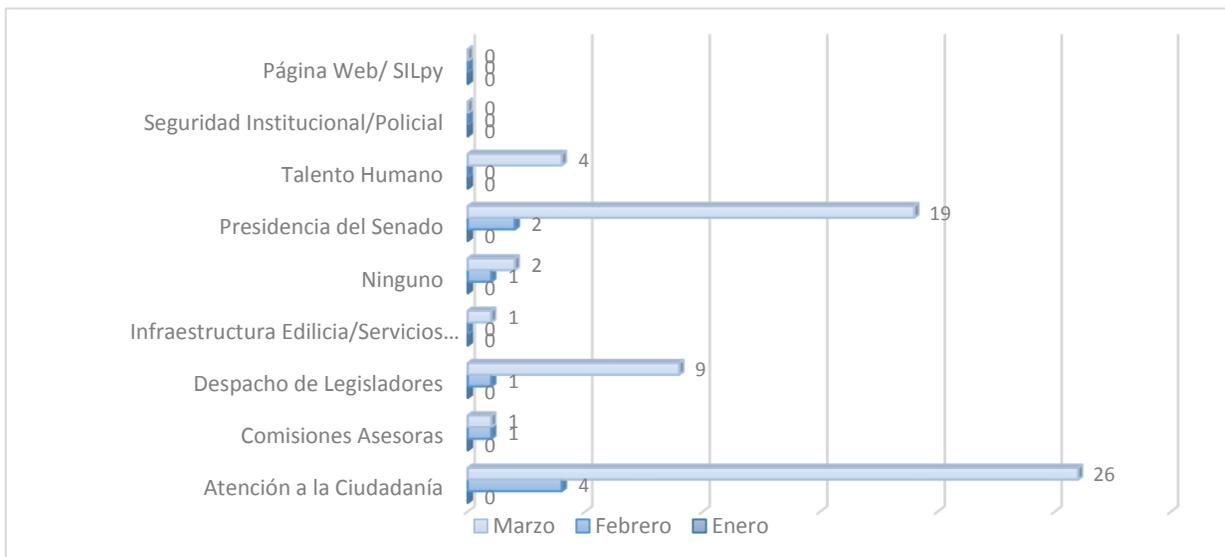
VISION

"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
Marzo/2024