



PODER LEGISLATIVO
Cámara de Senadores

Propósito: "Contribuir con la convivencia armónica y el desarrollo sostenible del país"
Misión: "Legislar y controlar en representación del pueblo para la consolidación del estado social de derecho"
Visión: "Un Poder Legislativo fortalecido y comprometido con la sociedad"

**DIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA,
ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO AL USUARIO**

**INFORME ANUAL
ENERO A DICIEMBRE 2025**

**ACOMPAÑAMIENTO AL USUARIO
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

Se presenta este Informe Anual de Gestión de la Dirección General de Relacionamento con la Ciudadanía, Anticorrupción y Transparencia, correspondiente al periodo de los meses de enero a diciembre de 2025, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en los compromisos asumidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y en el Plan Operativo Institucional (POI).

El presente informe tiene como finalidad dar cuenta del trabajo desarrollado, los avances alcanzados y el impacto institucional de las acciones orientadas al fortalecimiento del relacionamiento entre el Senado de la República y la ciudadanía, consolidando una gestión pública basada en la transparencia, la participación ciudadana y la confianza democrática.

La gestión de esta área de la Dirección General se sustenta en:

- El Plan Estratégico Institucional (PEI), que prioriza la consolidación de los mecanismos de gestión de la participación ciudadana, apertura legislativa y la transparencia.
- La Resolución N.º 1541, que define la Política de Comunicación Institucional.
- El Plan Operativo Anual (POA), que opera los compromisos estratégicos en acciones concretas.
- Los principios de ética pública, rendición de cuentas y acceso a la información.

Durante este periodo de tiempo han visitado la Institución aproximadamente **39.861 personas** en las diferentes dependencias de la Cámara de Senadores y el Congreso de la Nación, dependencias tales como: **Presidencia de la Cámara, despachos de Senadores para audiencias, Comisiones Asesoras y otras oficinas administrativas como las Direcciones Generales de Administración y Finanzas, Capital Humano y Relacionamento con la Ciudadanía** entre otros. Este número es 3% mayor que el registrado en el mismo periodo de tiempo el año pasado.



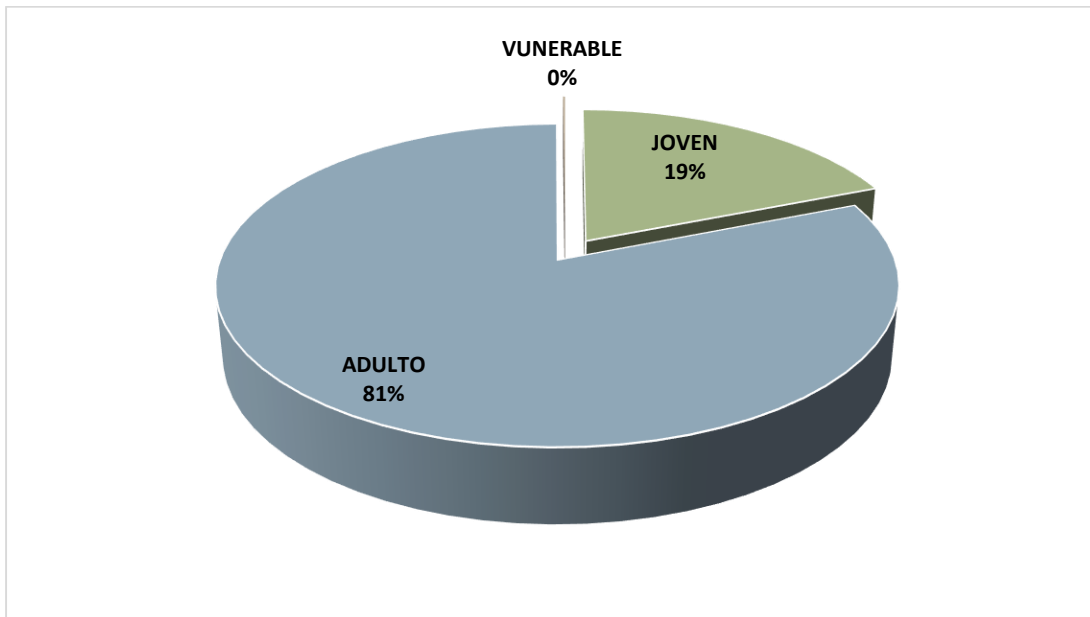
PODER LEGISLATIVO
Cámara de Senadores

Propósito: "Contribuir con la convivencia armónica y el desarrollo sostenible del país"
Misión: "Legislar y controlar en representación del pueblo para la consolidación del estado social de derecho"
Visión: "Un Poder Legislativo fortalecido y comprometido con la sociedad"

**GRÁFICO ESTADÍSTICO DE INGRESO DE CIUDADANOS A LA
CÁMARA DE SENADORES**

INDICADORES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTALES
*GENERO													
MASCULINO	866	734	2.140	2.475	2.046	2.537	3.286	2.665	2.376	2.715	2.548	905	25.293
FEMENINO	453	355	1.182	1.560	1.293	1.501	1.717	1.553	1.286	1.585	1.492	591	14.568
*EDAD													
JOVEN	545	174	1.075	1.277	402	956	978	603	342	483	579	164	7.578
ADULTO	772	915	2.232	2.751	2.937	3.067	4.025	3.615	3.317	3.817	3.461	1.332	32.241
VUNERABLE	2	0	15	7	0	15	0	0	3	0	0	0	42
*TIPO DE INFO QUE BUSCA													
PRESIDENCIA	135	67	140	137	247	171	131	172	137	189	164	76	1.766
AUDIENCIAS CONCEDIDAS POR SENADORES	477	715	1.543	1.542	1.443	1.242	2.011	1.646	1.751	2.265	2.263	731	17.629
VISITAS A COMISIONES	157	128	495	528	446	390	562	665	542	893	568	239	5.613
DIR GRAL RCAT	4	12	184	570	31	162	118	209	219	0	46	40	1.595
OTRAS DEPENDENCIAS	546	167	960	1.117	1.172	1.585	2.131	1.526	996	953	999	410	12.562
VISITA DE DELEGACIONES	0	0	0	141	0	488	50	0	17	0	0	0	696
TOTAL DEL MES	1.319	1.089	3.322	4.035	3.339	4.038	5.003	4.218	3.662	4.300	4.040	1.496	39.861

GRÁFICO PORCENTUAL POR INDICADORES DE FRANJA ETARIA

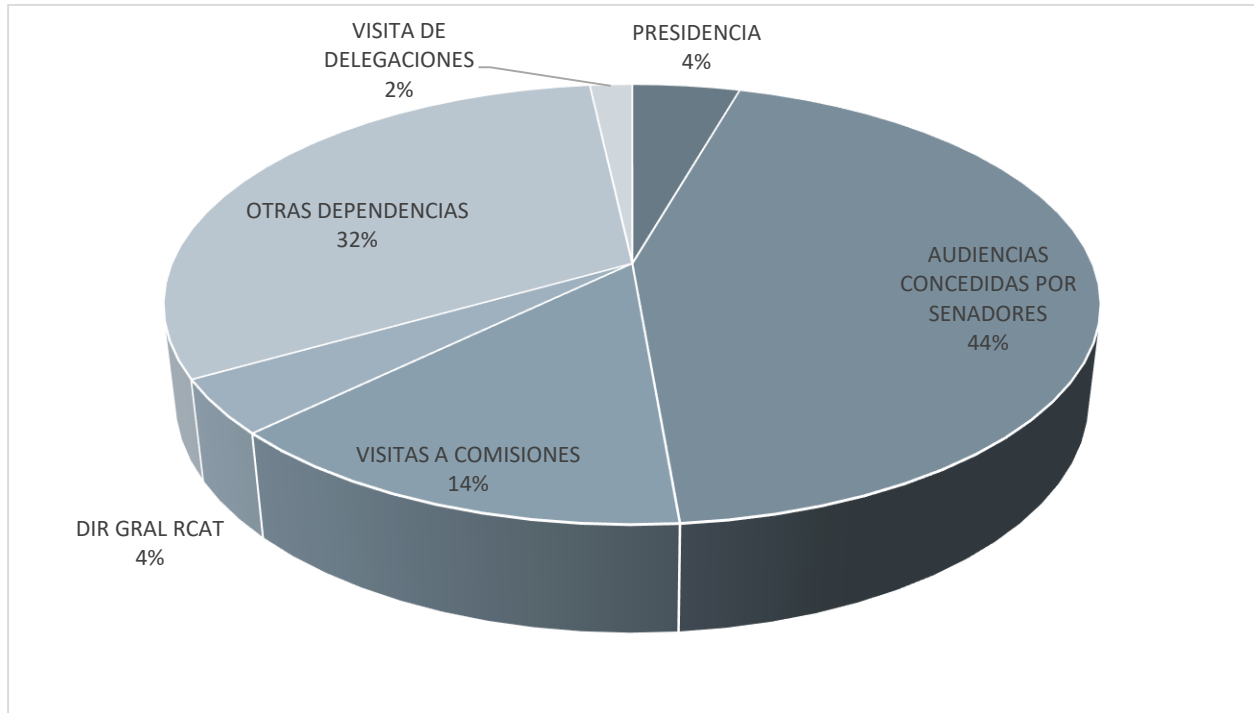




PODER LEGISLATIVO
Cámara de Senadores

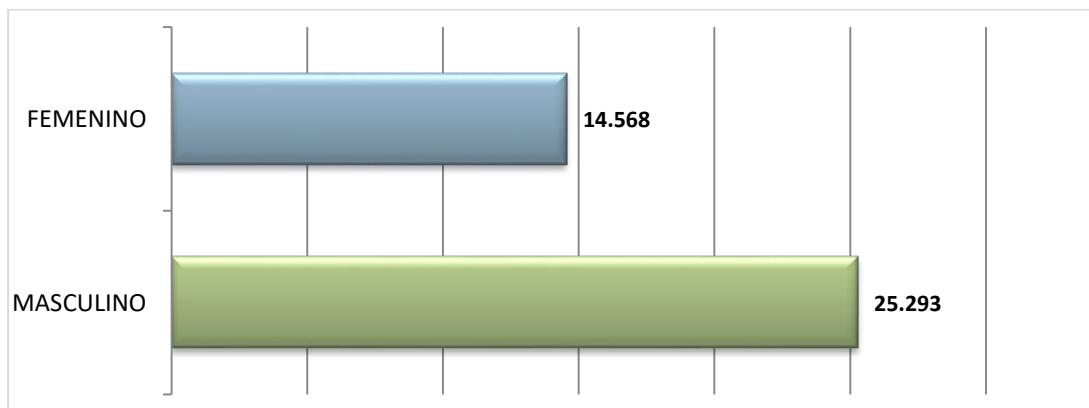
Propósito: "Contribuir con la convivencia armónica y el desarrollo sostenible del país"
Misión: "Legislar y controlar en representación del pueblo para la consolidación del estado social de derecho"
Visión: "Un Poder Legislativo fortalecido y comprometido con la sociedad"

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, Capital Humano, Atención a la Ciudadanía y Acceso a la Información Pública, entre otros.

GRÁFICO POR INDICADORES DE GÉNERO





PODER LEGISLATIVO
Cámara de Senadores

Propósito: "Contribuir con la convivencia armónica y el desarrollo sostenible del país"
Misión: "Legislar y controlar en representación del pueblo para la consolidación del estado social de derecho"
Visión: "Un Poder Legislativo fortalecido y comprometido con la sociedad"

Conclusiones

El área de Atención a la Ciudadanía tiene como objetivo principal ofrecer un relacionamiento directo, eficaz y humanizado con la ciudadanía, actuando como enlace de comunicación entre la institución y la sociedad.

Durante el periodo evaluado, esta dependencia articuló y fortaleció diversos espacios como la atención presencial y digital de consultas, solicitudes y peticiones ciudadanas; la orientación sobre procedimientos legislativos y administrativos y el acompañamiento personalizado a los ciudadanos en sus gestiones.

Las acciones desarrolladas se encuentran alineadas con los ejes estratégicos del PEI y los compromisos operativos del POA y POI, especialmente en:

- Fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía.
- Promoción de la participación ciudadana.
- Mejora continua de la calidad de los servicios institucionales.

El balance del periodo enero–diciembre 2025 es altamente positivo. La Dirección General se consolidó como:

- Un puente efectivo entre el Senado y la ciudadanía.
- Un espacio estratégico de participación, información y orientación.

La experiencia demuestra que la participación ciudadana se fortalece cuando existen canales claros, accesibles y confiables.

La participación ciudadana, la transparencia y la comunicación institucional no son acciones accesorias, sino pilares fundamentales para fortalecer la democracia y la confianza pública en el Poder Legislativo.

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO AL USUARIO
**DIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA,
ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA.**
DICIEMBRE 2025